AVIS
à la Ministre responsable de l'application
de la Charte de la langue française

Le français, langue normale et habituelle du travail

CONSEIL SUPÉRIEUR DE LA LANGUE FRANÇAISE

Québec

Dépôt légal — 2005
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-45156-2

AVANT-PROPOS

Le Conseil s'est penché sur la dynamisation du processus de francisation des milieux de travail dans une économie ouverte. À cet effet, il a réalisé un état de situation qui a conduit à l'élaboration d'un document de consultation. Sur le thème porteur du « français, langue normale et habituelle du travail », il a ensuite organisé une série de consultations, du 30 septembre 2003 au 2 avril 2004. Soixante-dix-huit invitations ont été lancées et soixante et un organismes y ont répondu.

Une synthèse thématique a été faite de l'ensemble des interventions aux audiences. Les questions les plus importantes, qui y ont été soulevées, ont été traitées dans un rapport de recherche. Le présent avis se fonde sur le résultat de ces consultations et sur le rapport de recherche.

On peut consulter et télécharger le rapport de recherche *Le français, langue normale et habituelle du travail dans une économie ouverte* ainsi que le bilan des consultations *Synthèse des consultations sur le français, langue normale et habituelle du travail* à partir du site Web : www.cslf.gouv.qc.ca

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS 3

TABLE DES MATIÈRES 5

1. INTRODUCTION 7

2. LA FRANCISATION DES ENTREPRISES 9

   Les entreprises de 50 employés et plus 9
   Les petites entreprises (moins de 50 employés) 14
   Les postes bilingues (les articles 45 et 46 de la Charte) 16

3. LA FRANCISATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE 18

   La formation des adultes 18
   Les ordres professionnels 24
   La maîtrise de la langue technique par les jeunes 26

4. L'ÉTAT 28

   L'exemplarité de l'État 28
   L'article 22 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration 30

5. LE DÉVELOPPEMENT ET LA CONSOLIDATION D'OUTILS 32

   La terminologie française 32
   Les logiciels français 35

6. LA CONCERTATION 38

7. CONCLUSION 40

RÉCAPITULATIF DES RECOMMANDATIONS 42

BIBLIOGRAPHIE 50

LISTE DES ORGANISMES CONSULTÉS 53

1. Introduction

L'objectif primordial de la Charte de la langue française, adoptée en 1977, était de faire du français la langue normale et habituelle du travail, de l'enseignement, des communications, du commerce et des affaires. La nécessité de légiférer pour atteindre ce but découlait des pressions sociales et de la Commission d'enquête sur la situation de la langue française et sur les droits linguistiques au Québec, dite Commission Gendron. Cette dernière constatait, en 1972, que le marché du travail « est structuré de sorte que le français domine au bas de l'échelle, que le bilinguisme s'impose au palier moyen et que l'anglais domine au faîte de l'échelle ». Elle s'en prenait à « la disparité des salaires entre francophones et anglophones [...] » (Comité interministériel : 75) et à l'absence des francophones à la direction des entreprises.

En matière de langue du travail, la Charte poursuivait deux objectifs principaux : premièrement, généraliser l'usage du français au travail, c'est-à-dire faire en sorte que les francophones puissent travailler dans leur langue et que le français soit la langue des communications interlinguistiques et, deuxièmement, contribuer à corriger les inégalités économiques entre groupes linguistiques. La certification des entreprises, entre autres mesures, visait à créer les conditions d'usage du français dans les entreprises.

Près de trente ans plus tard, les études montrent que les inégalités sociolinguistiques se sont atténuées : il n'y a plus de discrimination salariale envers les francophones et la part du contrôle francophone sur les entreprises s'est accrue de façon notable. L'usage du français au travail a aussi progressé. La très grande majorité des francophones de la région métropolitaine de Montréal utilisent le plus souvent le français au travail. Toutefois, le français n'est pas encore la principale langue de travail des allophones : moins de la moitié d'entre eux travaillent le plus souvent en français. De plus, selon les sondages, environ la moitié des francophones, qui travaillent dans les deux langues dans le secteur privé, utilisent surtout l'anglais lors des communications avec les supérieurs, les collègues et les subordonnés anglophones. Force est de constater que la généralisation de l'usage du français au travail ne s'est pas opérée, en ce qui concerne la plus grande partie des travailleurs allophones, et que la langue de convergence demeure l'anglais dans bon nombre de cas.

Le mécanisme principal conçu par les artisans de la Charte de la langue française pour franciser le milieu du travail est la certification des entreprises par l'Office québécois de la langue française. Le certificat atteste que l'usage du français est généralisé à tous les niveaux de l'entreprise selon les termes de l'article 141 et en tenant compte de certaines limites précisées dans l'article 142, notamment les relations internationales. En mars 2005, 81 % des entreprises inscrites à l'Office étaient certifiées.

Toutefois, cette démarche a ses limites. La certification a généralement contribué à mettre en place des conditions favorables à l'instauration d'un environnement de travail en français dans l'entreprise, mais elle n'assure pas que le français est la langue de travail. En effet, il est difficile pour l'Office de vérifier la langue des communications orales et, les entreprises de moins de 50 employés n'étant pas soumises à la certification, plus du

tiers des travailleurs du secteur privé ne profitent pas de ce mécanisme de francisation. La certification comporte donc des limites auxquelles il faut remédier par des stratégies complémentaires.

Ajoutons à cela que l'émergence de nouveaux contextes modifie le rôle de la langue dans les activités des entreprises. En effet, la langue devient de plus en plus un instrument de travail crucial puisque l'information et son traitement sont maintenant une ressource stratégique pour l'ensemble de la société et le nouveau centre de gravité du système socio-économique. Tous les marchés sont désormais liés à son utilisation. Pour travailler dans un tel contexte, la formation professionnelle de même que la maîtrise de la langue sont, sans équivoque, des enjeux économiques majeurs. Cette formation doit se faire en français ou, tout au moins, assurer une connaissance qualifiante du français, suffisante pour permettre de travailler efficacement dans cette langue. Il est donc fort important de développer une main-d'œuvre scolarisée, qui maîtrise le français, qui a assimilé la terminologie française et qui saura s'en servir adéquatement, en rédaction technique notamment.

L'augmentation des compétences de la population est rentable tant pour l'entreprise que pour la collectivité. La maîtrise de la langue constitue une de ces compétences. En effet, « Un pays qui obtient des résultats en littératie supérieurs de 1 % à la moyenne atteint un équilibre stable en affichant une productivité du travail et un PIB par habitant respectivement supérieurs de 2,5 % et 1,5 % en moyenne. » Cette conclusion de l'enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes (Organisation de coopération et de développement économique [OCDE] et Statistique Canada, 2004), montre bien l'importance de la formation.

Ces considérations ont amené le Conseil à orienter ses travaux vers deux grands axes d'intervention, d'une part, les stratégies de francisation complémentaires à la certification des entreprises et, d'autre part, la formation qualifiante des immigrants allophones adultes et la maîtrise de la langue technique par les jeunes. La certification des entreprises doit être maintenue et les comités de francisation revitalisés, mais l'usage du français au travail doit être une préoccupation de l'entreprise, un élément de son plan stratégique et un critère d'évaluation de la qualité de sa gestion. Les petites entreprises doivent aussi être sensibilisées à leur responsabilité à l'égard de la langue commune.

Une amélioration du processus de francisation des entreprises ne peut donner de résultats que si les travailleurs ont une bonne maîtrise de la langue. Il faut donc s'assurer que les nouveaux immigrants adultes apprennent le français et que les travailleurs anglophones en aient une bonne connaissance. Le développement de la maîtrise du français interpelle plusieurs organismes : le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) qui voit à la francisation des nouveaux immigrants, Emploi-Québec (EQ) qui, par le Fonds national de formation de la main-d'œuvre, peut financer la francisation de la main-d'œuvre allophone et anglophone, et les ordres professionnels, qui ont un rôle quant à la formation continue de leurs membres.

Le Conseil croit que le rôle de l'État est crucial pour appuyer et consolider la francisation des entreprises. Dans cet esprit, l'usage et la qualité du français dans l'administration publique doivent être exemplaires. La politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue dans l'Administration doit être étendue à l'ensemble des organismes publics, et, en soutien à la francisation des entreprises, le développement d'outils de travail en français, tels que la terminologie et les logiciels, doit être stimulé.

2. La francisation des entreprises

Les entreprises de 50 employés et plus

Les constats

Au 31 mars 2005, 4 216 entreprises inscrites étaient certifiées, soit 81 % d'entre elles. Dix pour cent appliquaient un programme de francisation devant les mener à la certification, tandis que 10 % en étaient à la première étape du processus, soit l'analyse de leur situation linguistique (Office québécois de la langue française [OQLF], 2005).

Historiquement, la certification des entreprises peut se décomposer en deux phases. La première, l'implantation, a débuté en 1979 et s'est déroulée jusqu'en 1990. Au cours de cette période, la majorité des entreprises de 50 personnes ou plus se sont inscrites à l'Office et se sont engagées dans un processus de certification. En 1990, 71 % des entreprises étaient alors certifiées. Depuis, l'Office gère la deuxième phase, le suivi et le renouvellement de la certification. En 2005, 81 % des entreprises étaient certifiées. Durant les 15 années précédentes, le pourcentage des entreprises certifiées s'est maintenu entre 70 % et 80 %. Ce plafonnement s'explique par divers facteurs dont la disparition d'entreprises certifiées et la création de nouvelles entreprises à certifier, les difficultés que représentent les nouvelles technologies, l'ouverture des marchés et la présence d'un certain nombre de récalcitrants.

Dans un contexte où dominent internationalisation et nouvelles technologies, la certification demeure essentielle puisqu'elle favorise la création d'un environnement propice à l'usage du français. La situation est toutefois préoccupante puisque le fonctionnement des comités de francisation, qui doivent assurer le maintien des conditions ayant justifié l'attribution d'un certificat, est remis en question. En 2001, la Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec avait examiné l'activité de ces comités et en avait tiré un diagnostic pessimiste : malgré leur rôle « d'agent principal de la francisation des entreprises », seulement un faible pourcentage de ces comités est actif et leur efficacité est contestable. La Commission estimait que le rôle du comité de francisation est capital et qu'en plus du mandat actuel que lui confère la loi, « il devra avoir la responsabilité d'assurer la qualité de la langue au sein de son milieu de travail » (Commission des États généraux, 2001 : 107). De plus, elle réclamait que ces comités soient paritaires. La Commission estimait aussi que l'Office se devait d'intégrer dans sa stratégie globale de francisation du monde du travail « la formation continue des membres des comités de francisation, si possible par secteur » (Commission des États généraux, 2001 : 108).

En 2002, l'Office québécois de la langue française achevait une étude sur *L'activité des comités de francisation ou la difficulté de passer de la théorie à la pratique*. L'étude voulait évaluer l'impact des comités de francisation, expliquer leur inactivité et recueillir les besoins et les attentes des membres de ces comités. Les résultats sont les suivants : à l'automne 2001, « le comité de francisation était actif[1] dans seulement 18,8 % des grandes entreprises ». (OQLF, 2002 : 11). La majorité des membres de ces comités ont été nommés par la direction de l'entreprise; « la direction a en quelque sorte le contrôle des comités de francisation » (OQLF, 2002 : 16); leurs rôle et leurs responsabilités sont perçus de façon fort variée : quand on demande aux membres qui devrait être le premier responsable de la francisation au sein de l'entreprise, les réponses sont si partagées et parfois si ambiguës qu'il est clair que la définition de ce qu'ils ont à faire est loin d'être limpide pour eux (OQLF, 2002 : 17).

Les témoignages aux audiences du Conseil abondaient dans le même sens. Il semble que les comités de francisation ne jouent pas le rôle que la législation leur avait réservé, et qu'ils sont en quelque sorte le maillon faible de la stratégie de francisation des entreprises. En novembre 2003, la ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française, madame Line Beauchamp, déclarait d'ailleurs à l'Assemblée nationale : « Les comités de francisation, qui réunissent la section patronale et syndicale au sein de nos entreprises, mériteraient d'être redynamisés. C'est une invitation que je leur lance. » Ces comités pourraient jouer un rôle plus actif en francisation, mais la réalité est plutôt qu'ils ne fonctionnent pas adéquatement, sont peu efficaces et ont peu de crédibilité.

Sans prétendre à une liste exhaustive, le Conseil a relevé lors des consultations un certain nombre d'irritants et d'irrégularités qui minent les relations entre les parties concernées. Quand une entreprise se déploie sur plusieurs sites, les comités de francisation ne devraient-ils pas être multipliés d'autant? Quand une entreprise est vendue ou fusionnée, qu'advient-il des nominations au comité de francisation? Doit-on les conserver ou les reprendre? Il semble qu'il n'y a aucune politique claire, applicable dans ces cas. Certaines nominations de travailleurs, faites par la direction, ne respectent pas la loi et aucun recours, aucune sanction n'ont été prévus. C'est le cas des entreprises qui ignorent les demandes répétées des travailleurs pour tenir une rencontre du comité de francisation; c'est le cas des réunions organisées à la hâte, sans ordre du jour et sans compte rendu ou qui brillent par leur brièveté. Des représentants des travailleurs sont victimes de représailles quand ils s'absentent pour participer à une réunion du comité ou à une rencontre d'un sous-comité, ou pour effectuer des tâches confiées par ces comités.

Sur ce dernier point, le Législateur, qui n'avait pas donné aux comités de francisation un environnement réglementaire semblable à celui des comités liés à la santé et la sécurité du travail, a revu le dossier en 2002. Des modifications ont non seulement été apportées à l'article 137 de la Charte afin de rendre paritaire la composition des comités de francisation, mais un nouvel article a été introduit, l'article 137.1, qui vise à procurer des garanties aux représentants des travailleurs, de manière à faciliter leur participation aux activités du

1. Le comité de francisation doit se réunir au moins une fois tous les six mois (Charte de la langue française, article 136).

comité de francisation et à les protéger contre des représailles de l'employeur. Cet article prévoit notamment que les représentants des travailleurs peuvent s'absenter pour participer aux réunions sans perte de salaire, et qu'ils peuvent recourir à l'article 45, s'ils se croient victimes d'une mesure interdite. Toutefois, ces modifications sont trop récentes pour qu'il soit possible d'en évaluer les effets. Il faut donc attendre encore un peu pour vérifier si ces modifications peuvent atténuer un certain nombre d'irritants.

Le Conseil a également constaté que la répartition des tâches entre l'Office québécois de la langue française et les syndicats n'est pas nette. En effet, l'OQLF propose aux syndicats de « ranimer » les comités de francisation et de remettre à l'ordre du jour les sessions de formation, tandis que les syndicats comptent sur l'OQLF pour faire la même chose. Il leur faudra donc à tous deux tenir une séance de travail pour évaluer la situation et répartir les tâches.

La position du Conseil

La certification est un processus nécessaire. Il s'agit d'un minimum dans le contexte nord-américain et l'Office doit posséder les ressources suffisantes pour en assurer le suivi et le renouvellement. La tâche de l'Office est considérable et les statistiques publiées dans son rapport annuel ne lui rendent pas justice, puisqu'elles ne tiennent pas compte du roulement des entreprises, du nombre des disparitions et des lancements en affaires. Ainsi, au cours des 15 dernières années, plus de 40 % des entreprises inscrites à l'Office n'existent plus et ont été remplacées par d'autres.

Il apparaît évident que le rôle des comités de francisation doit être revalorisé et que les entrepreneurs de même que les travailleurs doivent être de nouveau éveillés à son importance. L'Office québécois de la langue française doit remettre à l'ordre du jour les séances de formation à l'intention des membres des comités de francisation, notamment pour les sensibiliser à la portée de leur travail. Selon son témoignage, l'OQLF n'a pas suffisamment de moyens financiers pour continuer à rencontrer régulièrement les membres des comités de francisation comme il le faisait auparavant. Cette situation est inacceptable. Le Conseil est d'avis qu'il faut doter l'OQLF des moyens requis pour lui permettre d'assurer la formation continue des membres des comités de francisation, comme un des moyens de redynamiser ces derniers.

La certification des nouvelles entreprises et le suivi des entreprises déjà certifiées sont nécessaires pour maintenir les acquis, mais l'accroissement de la francisation du travail repose sur l'ajout de stratégies complémentaires. En effet, l'obtention d'un certificat de francisation ne garantit pas que l'usage du français est généralisé dans l'entreprise, notamment dans les communications orales entre collègues, avec les supérieurs ou avec les subalternes. Ces rapports sont pourtant primordiaux. Il s'agit des communications internes aux entreprises, celles qui définissent en premier lieu la langue du travail. Le Conseil propose donc, d'une part, que l'usage du français, la formation en français et la gestion des langues fassent partie de la planification stratégique des entreprises et, d'autre part, que ces dernières soient incitées à adhérer à un mouvement qui prône la qualité dans la performance des entreprises, comme le Mouvement québécois de la qualité. Cet organisme pourrait prendre en compte la performance linguistique des entreprises.

Le Mouvement québécois de la qualité offre un système de mesures de la performance des organisations, le Qualimètre. Pour cet organisme, la qualité fait partie de tous les volets de la gestion et est considérée comme une stratégie de compétitivité. Le Mouvement compte dans ses rangs des chefs de file de la qualité dans plusieurs secteurs d'activité économique au Québec. Parmi ses membres, on retrouve des représentants de sociétés aussi connues que la Banque Nationale, Bell Canada, Bombardier Aéronautique, Groupe CGI, Cascades, Gaz Métro, Hydro-Québec, Léger Marketing, Alcoa, Université de Sherbrooke, Société canadienne des postes, etc. Le ministère du Développement économique de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE) appuie d'ailleurs financièrement cette organisation.

Il est possible que le Mouvement inclue la dimension linguistique dans les critères de « qualité totale » d'une entreprise. Si une demande expresse lui est acheminée par le gouvernement du Québec, son conseil d'administration peut décider d'introduire dans les préoccupations de l'organisation, de même que dans son Qualimètre, une dimension « performance en français ».

L'usage du français est un atout et doit être un objectif pour les entreprises. Celles-ci doivent adopter une politique linguistique pour souligner leur engagement. Ces politiques doivent favoriser l'usage du français dans les communications internes de même que dans celles avec les clients et les fournisseurs québécois, y compris celles avec les sous-traitants de services informatiques. L'achat de logiciels en français doit être privilégié et les exigences de la connaissance d'une langue autre que le français doivent être limitées aux postes où cela est nécessaire. La qualité du français de même que la francisation des personnes ayant une connaissance insuffisante du français doivent y être valorisées. La politique linguistique doit aussi faciliter les échanges internationaux en encourageant le multilinguisme. L'adoption d'une politique incitant, d'une part, à l'usage de plusieurs langues dans les communications internationales et, d'autre part, à l'usage du français sur le territoire québécois devrait faciliter les relations internationales tout en évitant que ces dernières n'anglicisent les communications internes.

Recommandations

1. Le Conseil recommande que des actions complémentaires à la certification soient entreprises. À cet égard, il recommande :
   - que les directions d'entreprises de 50 employés et plus incluent dans leur planification stratégique des objectifs de mise en priorité de l'usage du français, de formation en français et de gestion des langues;
   - que ces entreprises soient invitées par l'Office québécois de la langue française (OQLF) à adhérer au Mouvement qui fait la promotion de la qualité dans tous les aspects de la vie de l'entreprise, y compris l'usage des langues.
2. À cette fin, le Conseil recommande que le gouvernement demande expressément au « Mouvement québécois de la qualité » d'introduire dans ses mandats, de même que dans l'instrument de mesure appelé Qualimètre, une dimension « performance en français ».

3. Le Conseil recommande que le gouvernement donne à l'Office québécois de la langue française un budget qui lui permettra, d'une part, d'accentuer l'accompagnement des entreprises en voie de se franciser et, d'autre part, de faire le suivi de celles qui se montrent récalcitrantes.

4. Étant donné que le français dans les communications orales d'une entreprise représente un enjeu majeur de la francisation des milieux de travail et de l'instauration du français comme langue commune des travailleurs et des Québécois,

   le Conseil recommande que cet aspect de la francisation des entreprises fasse partie des mandats de l'Office québécois de la langue française, qui verra à rendre opérationnel ce mandat, et que les moyens financiers pour le réaliser lui soient donnés par le gouvernement.

5. Le Conseil recommande à l'Office québécois de la langue française de mettre davantage en valeur auprès du grand public les entreprises qui ont relevé avec succès le défi de la francisation, et qui ont ainsi respecté le pacte social. Des moyens financiers doivent lui être accordés par le gouvernement pour mettre en œuvre cette résolution.

6. Considérant le rôle donné aux comités de francisation par la loi de procéder à l'analyse linguistique de l'entreprise, d'élaborer le programme de francisation, d'en surveiller l'application et de veiller à ce que l'utilisation du français demeure généralisée à tous les niveaux après l'obtention du certificat,

   le Conseil recommande que le gouvernement fasse des comités de francisation un outil central de francisation et, à cette fin, qu'il dote l'Office québécois de la langue française de moyens financiers suffisants pour lui permettre d'assurer la formation continue de ses membres.

7. À cet égard, le Conseil recommande particulièrement à l'OQLF les actions suivantes :
   - organiser des séminaires regroupant des conseillers en francisation, des représentants syndicaux siégeant à un comité de francisation et des représentants d'entreprises, afin d'analyser le rôle et le fonctionnement de ces comités et de trouver des solutions;
   - inviter les directions d'entreprises de 50 employés et plus à impliquer le comité de francisation dans le volet linguistique de la planification stratégique de leur organisation, ce qui permettrait au comité de concrétiser la troisième partie de son mandat, soit de veiller à ce que l'utilisation du français demeure généralisée à tous les niveaux de travail;
   - évaluer à moyen terme l'impact des modifications apportées en 2002 à la Charte de la langue française sur le fonctionnement des comités de francisation.

Les petites entreprises (moins de 50 employés)

Les constats

Ces entreprises ne sont pas tenues par la loi d'obtenir un certificat de francisation. Toutefois, elles doivent respecter un certain nombre de dispositions générales de la Charte. Elles doivent notamment communiquer en français avec leur personnel; avoir une convention collective en français et elles ne peuvent exiger sans raison la connaissance d'une langue autre que la langue officielle. Elles sont également soumises aux articles portant sur la langue du commerce et des affaires. De plus, en vertu de l'article 151 de la Charte, l'Office peut exiger que certaines petites entreprises obtiennent un certificat.

Ces entreprises représentent une partie importante du marché du travail. Selon le rapport Grant (1996), le nombre d'entreprises employant de 10 à 49 personnes au Québec est évalué à plus de 20 000. Cinquante pour cent d'entre elles sont situées dans la région de Montréal et plus de 450 000 personnes y travaillent, regroupant une forte proportion de nouveaux arrivants. Un document plus récent souligne aussi l'importance des petites entreprises. Selon les données de la Commission des partenaires du marché du travail (Commission des partenaires du marché du travail, 2004), les entreprises de 100 employés et plus emploient un tiers (1,1165 m) des travailleurs au Québec; un second tiers (1,0264 m) travaille dans les entreprises de 20 à 99 employés et le dernier tiers (0,975 m) travaille pour les entreprises de moins de 20 employés.

L'OQLF a déjà approché une partie de ces petites entreprises et, en janvier 2001, il faisait le *Bilan du projet pilote d'intervention auprès des entreprises de 26-49 personnes de secteurs choisis* (secteurs de l'automobile, des technologies de l'information, des produits électriques et de l'aéronautique de la région de Montréal) (OLF, 2001). Le but de ce projet pilote était, entre autres, d'amener les entreprises qui ne satisfont pas aux exigences de la Charte à se franciser, de repérer celles dont le comportement linguistique a un effet négatif sur la francisation d'autres entreprises, mais aussi de procéder à l'analyse de leur situation linguistique (sur un certain nombre d'éléments de l'article 141 de la Charte) et de proposer des améliorations.

Certains constats se dégagent de ce rapport : premièrement, des gestionnaires de petites entreprises manufacturières n'ont pas une connaissance fonctionnelle du français; deuxièmement, il n'y a aucune exigence linguistique à l'embauche dans 21 % de ces entreprises; troisièmement, le secteur de l'automobile constitue le secteur le plus problématique (50 % des entreprises ont des correctifs à apporter); quatrièmement, les difficultés relatives au français, langue des communications internes, se retrouvent surtout dans les secteurs de l'automobile et de l'aéronautique; cinquièmement, les difficultés relatives à l'affichage public et à la publicité commerciale sont surtout concentrées dans le secteur des produits électriques; sixièmement, la langue de l'informatique est l'élément le plus souvent non conforme (dans 96 % des entreprises non conformes), l'utilisation du français dans le domaine des technologies de l'information étant l'élément le plus difficile à franciser.

Constatant que les « résultats ne sont pas à la mesure des efforts consentis à la réalisation de ces projets d'intervention » (OLF, 2001 : 19), l'Office projette de ne pas reconduire ce projet d'intervention, mais plutôt de proposer des mesures incitatives comme celles du *Programme de subvention pour la francisation des TI dans les PME*. Plusieurs autres projets d'intervention, de recherche ou de soutien financier ont été réalisés au cours des dernières années par l'Office, incitant les petites et moyennes entreprises (PME) à respecter les dispositions de la Charte; mais les retombées, selon l'Office lui-même, ont été limitées, compte tenu du peu de ressources qui avaient pu être allouées à ces projets.

La position du Conseil

Il est important de sensibiliser les petites entreprises aux dispositions de la Charte à leur égard. En effet, selon les informations recueillies aux audiences du Conseil, les petites entreprises ne sont pas suffisamment informées de leur rôle et de leurs obligations en ce qui a trait à l'usage du français dans les milieux de travail. La mise sur pied de campagnes d'information et de sensibilisation est devenue un objectif prioritaire, si l'on veut que le français devienne la langue normale et habituelle du travail. Il est essentiel que les travailleurs, tant ceux des petites que des grandes entreprises, connaissent leur droit de travailler en français.

Le Conseil croit qu'il faut décupler la vigilance à l'égard des PME et développer des mesures incitatives afin que les nouveaux travailleurs immigrants qui s'insèrent dans le marché du travail perçoivent que tout se passe en français au Québec. L'incitation peut prendre la forme d'un dégrèvement fiscal pour les entreprises qui investiraient dans des programmes de francisation volontaire ou d'adaptation d'outils de travail en français pour leur main-d'œuvre.

D'une part, il s'avère pertinent que l'Office recoure plus fréquemment à l'article 151 de la Charte pour exiger d'une petite entreprise une analyse de sa situation linguistique, de même que l'élaboration et l'application d'un programme de francisation. D'autre part, si l'on tient compte de l'importance numérique des petites entreprises, du fait qu'elles emploient plus du tiers de la main-d'œuvre du Québec, le Conseil est d'avis que la francisation des milieux de travail ne peut être pleinement réalisée, si elles sont exclues. Il privilégie donc à cet égard que des travaux soient entrepris pour trouver une formule allégée de certification adaptée à leur taille.

Recommandations

8. Étant donné que plus du tiers de la main-d'œuvre du Québec travaille dans des entreprises de moins de 50 personnes, le Conseil recommande que des travaux soient entrepris pour définir une formule allégée de certification des petites entreprises.

9. Étant donné que la mise au point d'un nouveau processus de certification peut mettre un certain temps à se réaliser et que cette certification sera allégée, le Conseil recommande des actions complémentaires, notamment :

- que l'Office québécois de la langue française utilise les dispositions de l'article 151 de la Charte de la langue française aussi souvent que les constats le rendent nécessaire;
- que le gouvernement mette sur pied des mesures susceptibles d'inciter les petites entreprises à investir dans des programmes volontaires de francisation ou d'adaptation d'outils de travail en français, tel le dégrèvement fiscal;
- que les directions des petites entreprises soient incitées à inclure, dans leur planification stratégique et dans leur politique de gestion des langues, la mise en priorité de l'usage du français;
- que les directions des petites entreprises soient invitées à adhérer au Mouvement qui fait la promotion de la qualité dans tous les aspects de la vie de l'entreprise, y compris l'usage des langues.

10. Étant donné que les entreprises de moins de 50 employés et leurs travailleurs ne sont pas suffisamment informés de leurs rôles, droits et obligations en matière d'usage du français au Québec, le Conseil recommande :

que la ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française invite les instances responsables à prévoir des campagnes d'information et de sensibilisation auprès des directions d'entreprises et de leurs travailleurs.

Les postes bilingues (les articles 45 et 46 de la Charte)

Les constats

Selon l'article 45 de la Charte de la langue française, un employeur ne peut invoquer le fait qu'un salarié ne connaît pas suffisamment une langue autre que le français pour le congédier, le mettre à pied, le rétrograder ou le déplacer. Un membre du personnel qui se croit victime d'une mesure interdite peut exercer un recours devant un commissaire du travail « comme s'il s'agissait d'un recours relatif à l'exercice d'un droit résultant du Code du travail » (Article 45, 2e alinéa). « Lorsqu'il est régi par une convention collective, il a le droit de soumettre son grief à l'arbitrage au même titre que son association [...] » (Article 45, 3e alinéa). Ces dispositions ont été introduites dans la Charte, en 2000 (loi 171). L'article 46, au demeurant, accorde une protection semblable aux personnes qui tentent de se faire embaucher ou qui postulent un nouvel emploi auprès de leur employeur actuel.

Le Législateur a, semble-t-il, tout prévu en ce qui concerne l'éventuel abus d'un employeur concernant l'exigence injustifiée de bilinguisme. Toutefois, il n'avait pas prévu que les travailleurs utiliseraient peu ces recours, entre autres pour ne pas être pénalisés en bout de piste, le « plaignant » devenant stigmatisé par ces démarches devant un tribunal ou parce que les délais occasionnés par le recours retirent, à toutes fins utiles, la chance d'accéder au poste sollicité. Les articles 45 et 46 de la Charte sont donc, en pratique, relativement peu utilisés.

Dans le document soumis par le Conseil aux participants des audiences se trouvent des doléances relatives à l'impossibilité, dans les faits, de porter plainte relativement à des exigences injustifiées de bilinguisme. Aux témoignages reçus ne se rattache aucune suggestion, mais le problème persiste. En effet, les données recueillies par l'OLF, dans le cadre de la recherche sur les petites entreprises manufacturières de la région de Montréal (OLF, 2001 : 10), soulèvent des questions : la moitié d'entre elles exigent le français et l'anglais à l'embauche, tandis que d'autres n'exigent que l'anglais (6 %). Ces données sont préoccupantes dans la perspective où le français doit être la langue normale et habituelle du travail. Par ailleurs, le Conseil a recueilli certaines informations lors des consultations sur la « bilinguisation » de certains secteurs d'activités économiques au Québec. Un ensemble de secteurs semble privilégier le bilinguisme, soit celui des produits chimiques, de la machinerie et du matériel de transport, des produits électriques et électroniques, des technologies médicales et de la santé, de l'hôtellerie et des services offerts à la clientèle.

La position du Conseil

De façon générale, les travailleurs distinguent le territoire interne et le territoire externe de leur entreprise et cette distinction est fort importante, puisque les communications internes définissent l'identité linguistique de l'entreprise. La gestion du bilinguisme par les entreprises doit tenir compte de ces frontières. Il faut gérer l'usage des langues de façon à faciliter le commerce international et le service à la clientèle. Toutefois, ces communications externes ne peuvent justifier une anglicisation des communications internes. L'adoption d'une politique de gestion des langues par les entreprises constitue alors un instrument nécessaire au maintien de la frontière entre ces espaces.

La Charte de la langue française reconnaît aux travailleurs le droit de travailler en français. Un bilinguisme injustifié constitue un écart par rapport à cette obligation et doit être traité comme tel. L'information sur le droit de travailler en français et sur les moyens prévus pour faire respecter ce droit, de même que les dispositions de la Charte de la langue française relatives à l'exigence de la connaissance d'une autre langue que la langue officielle devraient être diffusées périodiquement auprès des travailleurs et des employeurs.

Les mécanismes de recours en cas de bilinguisme injustifié sont actuellement inefficaces parce qu'un travailleur qui porte plainte se place dans une situation fort délicate par rapport à son employeur ou futur employeur. Des mécanismes autres que la plainte du travailleur envers l'employeur devraient être définis.

Le gouvernement et ses réseaux doivent donner l'exemple et s'assurer que le personnel de l'administration publique peut travailler en français. Il lui faut réduire le plus possible le nombre de situations où l'anglais est requis et celles où la connaissance d'une autre langue que le français est une condition d'accès à l'emploi, le français étant la langue officielle.

Recommandation

11. Étant donné que les mécanismes actuels de recours en cas de plainte pour bilinguisme injustifié ne sont pas appropriés à la réalité du travail au Québec,

étant donné que le bilinguisme qui est exigé dans les postes de certains secteurs s'accentue,

le Conseil recommande au gouvernement :

- de veiller à ce que l'administration publique et ses réseaux soient rigoureux quant à la création de postes bilingues;
- de prévoir des mécanismes autres que ceux indiqués dans la Charte pour dénoncer le bilinguisme injustifié dans la définition d'un poste.

3. LA FRANCISATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

La formation des adultes

Les constats

Chercheurs et intervenants sont unanimes, si Montréal veut être compétitive sur les plans national et international, il lui faut augmenter et accélérer la formation de ses travailleurs, autant natifs qu'immigrants, en choisissant des formules adaptées aux divers contextes : formation sur les lieux de travail, sur mesure, en ligne, en établissement, etc., et avec toutes les ressources disponibles, notamment le Fonds national de formation de la main-d'œuvre.

Récemment, le gouvernement du Québec rendait publiques ses orientations stratégiques pour l'emploi. Dans le document *L'emploi : passeport pour l'avenir*, il propose de mettre sur pied des mesures pour favoriser la formation des travailleurs dans un contexte de pénuries appréhendées de main-d'œuvre qualifiée, comme des « ententes entre les employés et leurs employeurs » et des « incitatifs d'ordre fiscal, financier ou réglementaire » (Gouvernement du Québec, 2005 : 46). Par l'importance qu'il accorde à la formation, ce document rejoint les préoccupations du Conseil puisque la maîtrise de la langue française est un préalable à son usage et une qualification professionnelle utile, voire nécessaire au Québec.

Plusieurs organismes sont directement interpellés par la francisation de la main-d'œuvre, entre autres le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC), les ordres professionnels, l'OQLF, la Commission des partenaires du marché du travail, Emploi-Québec et le Fonds national de formation de la main-d'œuvre, appelé « Fonds du 1 % ». Rappelons que la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre (loi 90) oblige les entreprises assujetties à consacrer 1 % de leur masse salariale à la formation et à verser au Fonds les sommes non dépensées. Selon les orientations déterminées par la Commission, Emploi-Québec utilise ce fonds pour subventionner la formation des travailleurs. Au cours de l'exercice 2003-2004, plus de 23 millions de dollars ont été accordés en subventions.

Le MICC est un intervenant majeur puisqu'il gère la francisation des nouveaux immigrants adultes. La tâche est importante. Selon les données du ministère[2], 53 % des immigrants admis de 1999 à 2003, surtout des adultes, ne connaissaient pas le français. Le total des admis pour ces cinq années s'élevait à 176 394 personnes. Il y a donc plus de 90 000 immigrants pour lesquels des efforts d'intégration à la vie en français doivent être consentis. L'offre de service actuelle est cependant insuffisante, car elle ne rejoint que 65 % des personnes qui auraient besoin d'être francisées. Cela signifie qu'année après année, le déficit de formation s'accumule. L'attention du Conseil a aussi été retenue par certaines lacunes dans les objectifs, les méthodes d'apprentissage, la satisfaction des différentes catégories de besoin, l'accès aux programmes et le partage des responsabilités au sein des programmes de formation.

Les objectifs d'apprentissage de la langue dans les cours offerts aux immigrants tendent à rendre ces derniers fonctionnels, sans plus, c'est-à-dire à orienter leur francisation vers l'employabilité immédiate. L'étudiant ne reçoit donc pas une formation qualifiante qui permettrait de mettre ses connaissances et son expérience à profit. Les méthodes d'apprentissage du français ne sont pas toujours adaptées à la réalité d'immigrants provenant d'Asie ou d'Afrique et devraient être revues pour les adapter à différents types de clientèle. Ainsi, 1 000 heures de formation semblent insuffisantes pour un certain nombre d'immigrants, en particulier pour ceux d'influence non latine (de langue maternelle non latine ou qui ne sont pas nés dans un pays de la francophonie internationale). Dans ce cas, quelques intervenants suggèrent de mettre sur pied des cours préparatoires à la classe « régulière » de français pour immigrants ou de prévoir des stages en milieu de travail. En outre, plusieurs groupes ne sont pas rejoints : les anglotropes, soit ceux qui proviennent de pays culturellement anglophiles, les femmes immigrantes qui sont à la maison, les aînés qui sont souvent marginalisés, les requérants du statut de réfugié et les immigrants ayant obtenu le statut de résident permanent depuis plus de cinq ans.

L'offre de cours prend diverses formes dont certaines sont moins efficaces. Des cours visant la francisation des immigrants allophones sont offerts sur les lieux de travail par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC), en collaboration avec les centrales syndicales. Toutefois, l'évaluation des résultats faite par le MICC est mitigée, trop d'embûches entravant leur promotion. Le MICC croit opportun de se repositionner dans ce dossier, de repenser les formules et les moyens. Par contre, la formation en ligne est perçue par les intervenants comme une formule intéressante à explorer par le MICC, d'autant plus qu'il y a des médiathèques dans les Carrefours d'intégration. La formation linguistique dans le pays d'origine fait aussi partie des voies de formation explorées par le MICC, qui peut conclure des ententes avec un certain nombre d'organismes à cet égard. Le ministère souhaite augmenter ce volet de formation dans les années qui viennent pour raccourcir la période d'intégration en milieu de travail en mettant à profit la période d'attente avant l'obtention du visa.

2. Site Web du ministère, Statistiques sur l'immigration, tableau 5a, consulté le 31 août 2004.

Depuis les audiences tenues par le Conseil, le MICC a produit un plan d'action pour 2004-2007 dont plusieurs éléments avaient été soulevés aux audiences. Intitulé *Des valeurs partagées, des intérêts communs*, il favorise notamment, depuis le pays d'origine, l'amorce du parcours d'intégration et de francisation et l'accélération de l'apprentissage du français. Il s'adresse non seulement aux candidats à l'immigration permanente et temporaire et aux nouveaux arrivants, mais aussi aux immigrants dont le séjour au Québec est de plus longue date, particulièrement aux femmes immigrantes ou issues des communautés culturelles qui vivent isolées.

Le document souligne que la population d'immigration récente est plus scolarisée, si bien qu'elle doit acquérir « un niveau élevé de connaissance de la langue afin de mettre pleinement à profit ses connaissances professionnelles ». Cette nouvelle donnée a créé une pression sur l'offre de service en francisation, notamment quant à la maîtrise du français écrit par les immigrants plus scolarisés, et a contraint le ministère à revoir ses exigences et ses contenus. Le MICC se propose également de rejoindre les communautés d'immigrants provenant de pays anglotropes plus difficiles à franciser. Il compte aussi rendre accessibles en ligne des outils d'apprentissage du français et améliorer ses stratégies pédagogiques pour les adapter aux besoins particuliers de certaines clientèles.

Emploi-Québec occupe une place importante dans ce plan d'action. Le partenariat qu'entend développer le MICC est naturel puisque les deux organismes se préoccupent de l'insertion en emploi, le MICC concentrant ses interventions vers l'employabilité des nouveaux immigrants. Cette collaboration est particulièrement intéressante. Premièrement, le MICC finance des activités de francisation destinées aux immigrants établis depuis cinq ans ou moins, alors qu'Emploi-Québec pourrait prendre la relève auprès des immigrants plus anciens ou qui ont besoin d'une formation supplémentaire. Deuxièmement, Emploi-Québec gère le Fonds national de formation de la main-d'œuvre qui avait un surplus accumulé, au 31 mars 2004, de 87 millions de dollars (Fonds national de formation de la main-d'œuvre, 2004 : 26). Une partie des sommes accumulées devrait servir à la francisation puisque la maîtrise du français est un facteur affectant l'employabilité.

Les projets visant la francisation de la main-d'œuvre sont admissibles au Fonds national de formation de la main-d'œuvre. Ces projets ont même un statut particulier puisque contrairement aux autres types de formation, l'admissibilité n'est pas liée à la masse salariale de l'entreprise. C'est dire que, peu importe la taille de l'entreprise, les projets de francisation sont reconnus comme dépenses admissibles dans le cadre de ce programme. Malheureusement, le Fonds ne possède pas d'indicateur permettant d'évaluer sa contribution à la francisation des travailleurs. De plus, selon le témoignage des milieux syndicaux et de certains organismes concernés par la francisation des immigrants, les exigences reliées à l'usage du Fonds sont difficiles à satisfaire, alors que d'autres groupes ignorent qu'il peut financer des projets de francisation. En outre, certaines PME n'utilisent pas le Fonds parce qu'elles en croient l'accès trop compliqué et lourd à gérer.

La portée du Fonds a été réduite. Depuis le 1er janvier 2004, les entreprises, dont la masse salariale est inférieure à un million de dollars, ne sont plus assujetties à la loi 90. Le nombre d'entreprises visées de même que les sommes disponibles en sont affectés. En 2002, avant les modifications à la loi, le Fonds avait recueilli plus de 35 millions de dollars.

Cinquante-sept pour cent, soit 20 millions, provenait des entreprises ayant une masse salariale inférieure à un million et ces dernières représentaient 70 % des entreprises soumises à la loi (Fonds national de formation de la main-d'œuvre, 2004 : 9). Malgré les irritants soulevés, cette loi a eu des effets structurants sur la formation des travailleurs, et elle a permis de soutenir les activités liées à la formation de la main-d'œuvre de 26 comités sectoriels ainsi que celles du comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour les personnes immigrantes, chargé de faciliter leur intégration et leur maintien en emploi. Elle a aussi favorisé le développement d'une « culture » de la formation des travailleurs chez les entrepreneurs.

Le Fonds national de formation de la main-d'œuvre a également financé l'expérimentation des mutuelles de formation qui pourraient devenir un moyen de rejoindre, aux fins de francisation, les employés des petites entreprises. Une mutuelle de formation a pour objectif de mettre en commun forces, ressources et argent en vue de favoriser la structuration d'une formation de qualité pour le personnel des entreprises de petite et de moyenne taille, les PME n'ayant pas toujours des ressources humaines disponibles pour gérer cette dimension du développement de leur personnel.

Selon l'information recueillie, il y a, pour l'instant, onze mutuelles pilotes qui ont été chargées d'essayer la formule de regroupement, pendant deux ans, et de valider certaines orientations. Les mutuelles en expérimentation devaient rendre un rapport au Groupe de travail sur la loi 90, rapport qui a été déposé en mars 2005. Selon une évaluation sommaire, les mutuelles de formation ne sont pas la solution universelle aux défis que représente la formation de la main-d'œuvre, mais elles peuvent être de précieux atouts dans une approche sectorielle des problèmes de formation. Un rapport d'évaluation des dispositions de la loi 90 doit être soumis à l'Assemblée nationale à l'été 2005.

La position du Conseil

Étant donné que le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles propose dans son plan d'action 2004-2007 de réviser ses méthodes d'enseignement du français langue seconde pour les adapter à différents types de clientèle; de rendre accessibles en ligne des outils de francisation; d'augmenter les exigences d'apprentissage pour les immigrants plus scolarisés; de rejoindre les immigrants anglotropes ainsi que les réfugiés et les personnes immigrantes de la catégorie Regroupement familial; de privilégier une meilleure concertation entre le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et Emploi-Québec, le Conseil souscrit aux actions proposées par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, qui répondent aux besoins identifiés par le Conseil.

La faiblesse de ce plan est son financement. À cet égard et selon l'évaluation du Conseil, le plan d'action 2004-2007 du MICC ne peut être pleinement réalisé qu'avec un financement majoré, à même les sommes versées par le gouvernement fédéral, selon les termes de l'entente Gagnon-Tremblay–McDougall. De plus, le Conseil est préoccupé par les effets de la réforme entreprise en 2004 par le MICC, réforme qui entraîne une diminution des heures d'enseignement par programme. La réorganisation des services ne doit pas faire perdre de vue le rôle central que joue le MICC en francisation et en intégration des immigrants. Il s'agirait là d'un accroc à la mission première du MICC et

surtout d'un manque de cohésion entre seuils maximaux d'immigration et intégration linguistique et sociale à la vie au Québec. Les seuils d'immigration retenus par le Québec doivent être fixés en tenant compte de la capacité d'intégrer les nouveaux venus à la vie en français, et des ressources affectées à leur francisation.

Pour retenir au Québec les immigrants, le Conseil est d'avis qu'il faut mettre l'accent sur l'intégration linguistique et culturelle de toute la famille, sur l'immersion en français, qui rend plus aisé et plus attrayant l'usage du français dans toutes les activités des membres de la famille. De plus, le français étant la langue d'inclusion à la société québécoise, une attention particulière doit être consentie à l'offre de service à l'égard des femmes à la maison puisqu'une méconnaissance du français peut accroître l'isolement. À la sélection, les immigrants devraient être prévenus qu'au Québec, la vie publique se passe en français; par ailleurs, des efforts supplémentaires de francisation en pays d'origine devraient être consentis. L'usage des nouvelles technologies multimédias et des possibilités de l'Internet devraient faciliter à la fois la formation sur les lieux de travail et dans les pays d'origine. À cet égard, l'attention du Conseil a été retenue par une initiative de formation linguistique en ligne mise en œuvre par la radio d'État allemande. Ces cours, offerts gratuitement, sont construits pour des locuteurs d'une trentaine de langues, et peuvent servir de modèle.

Le Fonds national de formation de la main-d'œuvre doit être géré avec plus de « convivialité ». Étant donné que la langue est un instrument de travail de plus en plus important dans la nouvelle économie et que le projet québécois est de faire du français la langue du travail, le Conseil est d'avis que le perfectionnement et la maîtrise du français par les travailleurs doivent être financés par le Fonds comme une formation reliée à la tâche. Le Fonds pourrait prendre la relève du MICC auprès des immigrants établis au Québec depuis plus de cinq ans ou qui ont besoin d'une formation additionnelle. Même si Emploi-Québec diffuse régulièrement de l'information à l'ensemble des employeurs sur la possibilité d'obtenir une aide financière pour la réalisation de projets de formation, le Fonds ne semble pas suffisamment utilisé pour la francisation. Ses activités de promotion doivent viser aussi les groupes communautaires préoccupés par la francisation des immigrants.

Par ailleurs, les changements apportés par le gouvernement au nombre d'entreprises soumises à la loi du 1 % auront des effets négatifs sur la formation de la main-d'œuvre. Le Conseil croit que la réduction du nombre d'entreprises assujetties risque de compromettre le déploiement de la « culture de la formation » qui s'était instaurée chez les entrepreneurs, de déresponsabiliser ces derniers quant à la formation de leur personnel et de limiter les sommes qui devraient être consacrées à la francisation des travailleurs.

Pour le Conseil, les mutuelles de formation constituent une autre voie à explorer pour la formation de la main-d'œuvre. Si l'évaluation qui en sera faite montre que cette avenue est prometteuse, le Conseil souhaite que la mise sur pied des mutuelles se fasse sans tarder et qu'elles favorisent la francisation des travailleurs.

Recommandations

12. Le Conseil invite les entrepreneurs à favoriser la formation linguistique de leur personnel sur les lieux de travail en recourant à diverses formules. Si les lieux ne sont pas appropriés, il les invite à accorder des libérations de tâche pour permettre aux employés de recevoir une formation linguistique à l'extérieur des lieux de travail.

13. Étant donné que le français est la langue d'inclusion pour les allophones,

étant donné que, en toute équité, une attention particulière doit être portée aux femmes allophones,

le Conseil recommande que la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles mette sur pied et finance un programme d'immersion en français pour les familles immigrantes nouvellement arrivées, en ciblant particulièrement les familles dans lesquelles les femmes n'ont pas bénéficié des programmes de francisation.

14. Le Conseil recommande que le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles poursuive résolument la réalisation de ses projets de développement de la formation en ligne en français, de la formation sur mesure pour les travailleurs ainsi que de la formation préparatoire à l'étranger pour les immigrants.

15. Étant donné que le plan d'action 2004-2007 du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles ne peut être pleinement réalisé qu'avec un financement approprié, le Conseil recommande de majorer le budget du MICC à cette fin.

16. Considérant que le gouvernement a réduit en 2003 le nombre d'entreprises assujetties à la loi 90,

considérant que l'engagement des directions d'entreprises en francisation de leur personnel est indispensable à la survie du français au travail et à la recherche d'excellence et de compétitivité chez les entreprises québécoises,

considérant que leur désengagement à contribuer financièrement à la formation de la main-d'œuvre risque de mettre en péril la « culture » de la formation chez les entrepreneurs,

le Conseil recommande au gouvernement de ramener le nombre d'entreprises soumises à la loi 90 à ce qu'il était antérieurement.

17. Le Conseil recommande que le ministre responsable d'Emploi-Québec :

- élargisse l'ouverture du Fonds national de formation de la main-d'œuvre aux projets de formation linguistique qualifiante des travailleurs immigrants établis depuis plus de cinq ans et des anglophones;
- assouplisse les mécanismes d'accès à ce Fonds;
- informe davantage sur l'admissibilité des projets de francisation et se fasse mieux connaître des organismes communautaires œuvrant auprès des communautés culturelles.

18. Si l'évaluation des mutuelles de formation est positive, le Conseil recommande que cette formule soit encouragée et que les mutuelles aient un mandat relativement à la francisation des travailleurs.

Les ordres professionnels

Les constats

Les ordres professionnels ont une responsabilité à l'égard de la francisation de la main-d'œuvre. Selon l'Office des professions du Québec, la connaissance de la langue française est essentielle à l'exercice d'une profession. La langue est même définitoire de la compétence et une absence de sa maîtrise dans le cadre de la pratique professionnelle enlève de la crédibilité au professionnel et à la profession. Les professionnels sont des travailleurs très qualifiés qui font un usage important de la langue au travail. Ils jouent donc un rôle de premier plan dans la prépondérance du français comme langue du travail.

L'attention du Conseil a été retenue par la formation qualifiante chez les professionnels dont la langue maternelle n'est pas le français et par l'intégration des professionnels immigrants allophones aux ordres professionnels. Ces derniers sont régis par les articles 35 à 40 de la Charte de la langue française qui précisent que, pour obtenir la délivrance d'un permis professionnel, le candidat doit avoir de la langue officielle une connaissance appropriée à l'exercice de sa profession. Selon la Charte, une personne est réputée avoir cette connaissance, si elle obtient au Québec un certificat d'études secondaires. Or, ce niveau de connaissance du français, pour ce qui est des allophones et des anglophones qui ont fréquenté des établissements de langue anglaise, ne correspond pas toujours aux exigences des pratiques professionnelles. Par ailleurs, la connaissance du français acquise dans les services de francisation destinés aux nouveaux immigrants est une connaissance de base et n'est donc pas ce que l'on appelle une « formation qualifiante », c'est-à-dire une formation orientée vers la maîtrise de l'écrit et correspondant aux exigences d'un travail de professionnel.

La grande majorité des non-francophones doivent aller bien au-delà d'une formation de base pour satisfaire aux exigences du marché du travail. Les intervenants du monde professionnel voient là une condition essentielle de l'intégration des immigrants non francophones aux ordres puisqu'ils doivent acquérir le vocabulaire technique et les codes langagiers usuels de la profession. Les ordres professionnels peuvent intervenir. Ils

doivent jouer un rôle dans la formation linguistique qualifiante de leurs membres puisque chez ces travailleurs hautement qualifiés, la langue est un instrument de travail essentiel.

La position du Conseil

Le Conseil interprofessionnel du Québec a suggéré que des cours de langue, préparatoires au test d'admission, soient organisés. Cette proposition est pertinente puisque l'acquis chez les professionnels immigrants non francophones se résume souvent à la formation de base d'un Centre d'apprentissage du MICC, par exemple. Il serait opportun de demander aux ordres professionnels de confier à un comité de formation un rôle en francisation de leurs membres selon des modalités qu'ils définiraient eux-mêmes. Chaque instance est sans doute en mesure de fournir les pistes à explorer. Comme les ordres n'ont pas tous la même taille ni les mêmes moyens financiers, le Conseil croit utile de mentionner l'expertise développée par l'Université McGill dans des programmes d'acquisition du français adaptés aux professions. Une autre voie est la mise au point de projets spéciaux, comme celui qui a été organisé pour l'accès de candidats immigrants ingénieurs ou de candidates infirmières aux ordres professionnels. Considérées sous l'angle d'une intégration à l'exercice d'une profession, de telles initiatives pourraient bénéficier d'une injection spécifique de fonds à même les millions de dollars octroyés par le gouvernement fédéral dans le cadre de l'entente Gagnon-Tremblay–McDougall de 1991.

Une attention particulière doit être portée aux Québécois d'expression anglaise dont certains tardent à atteindre le niveau de maîtrise du français à l'écrit dont un travailleur a besoin, d'autant plus que cette situation les pénalise sur le plan de la compétitivité. Le Fonds national de formation de la main-d'œuvre devrait contribuer à la formation des anglophones qui en ont une connaissance insuffisante relativement aux exigences de leur emploi ou encore qui souhaitent améliorer leur employabilité.

Pour ce qui est de l'intégration des professionnels anglophones à l'exercice d'une profession en français, le Conseil considère que le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) doit relever le niveau d'apprentissage technique en français dans les écoles secondaires et les collèges de langue anglaise, afin de rendre les futurs professionnels plus performants en français. Les universités anglophones sauront, elles aussi, gérer l'acquisition du français comme langue officielle du Québec.

Recommandations

19. Considérant que l'acquis en français des non-francophones est le plus souvent insuffisant pour réussir le test d'admission aux ordres professionnels,

considérant la suggestion faite par le Conseil interprofessionnel du Québec d'organiser des cours de langue préparatoires au test d'admission,

le Conseil recommande que des cours de langue française, préparatoires au test d'admission, soient mis sur pied par le Conseil interprofessionnel du Québec en collaboration avec l'Office québécois de la langue française pour les ordres qui n'en ont pas déjà.

20. Considérant qu'il est opportun d'offrir des programmes qualifiants de francisation aux professionnels en exercice qui ne maîtrisent pas suffisamment le français,

le Conseil recommande aux ordres professionnels de confier à un comité de formation un rôle en francisation qualifiante de leurs membres dans le cadre de leurs activités de formation, et d'en définir les modalités.

La maîtrise de la langue technique par les jeunes

Les constats

L'amélioration de la formation de base en langue de spécialité au secondaire est réclamée du monde de l'éducation par nombre d'organismes depuis plus de dix ans. « Améliorer » signifie inclure dans les programmes de cours obligatoires de français un apprentissage de la langue scientifique et technique et donner à cet apprentissage sa juste part en temps d'enseignement et en attention. L'objectif est non seulement de rendre plus performants les futurs travailleurs, mais aussi de transmettre un message clair sur l'importance qui doit être accordée à l'usage de la terminologie française dans les métiers et professions.

Cette proposition d'amélioration cible également la formation professionnelle et technique au collégial et même à l'université. Les secteurs reconnus les plus fragiles, qui mériteraient une attention particulière, sont les sciences en général, les sciences médicales en particulier et le génie.

Depuis plusieurs années, les programmes d'études ministériels en formation professionnelle et technique sont élaborés avec le souci d'y inclure la terminologie française propre au domaine. Au collégial, l'acquisition du vocabulaire spécialisé fait partie des objectifs de la formation générale et de la formation spécialisée. Toutefois, la filière de la formation professionnelle et technique dans le réseau scolaire francophone à laquelle accèdent les élèves du secondaire ne comporte pas de cours de français en tant que tel. Qui plus est, même si 80 % de la formation professionnelle et technique de base a lieu en français, 20 % se fait tout de même en anglais, notamment en haute technologie. Les raisons invoquées sont que la masse critique d'élèves n'est pas suffisante pour justifier la traduction du matériel de formation. De plus, des cours qui sont donnés en partenariat avec le secteur privé dans les domaines de pointe se donnent en anglais aux mêmes étudiants francophones.

D'autres problèmes sur lesquels le Conseil s'est penché sont celui de l'aptitude des travailleurs à rédiger et celui des conséquences d'une mauvaise rédaction, qui a des répercussions autres que financières. Tous les aspects du processus de conception, de fabrication, d'entretien et de mise en marché d'un produit peuvent être touchés : perte de temps et sous-performance des employés, manque de fiabilité du produit lancé sur le marché et ternissement de l'image de l'entreprise, incompréhension entre l'entreprise et ses partenaires ou ses clients, poursuites judiciaires parce que des modes d'emploi sont mal rédigés, etc. (Roy, 2000)

Un certain nombre d'études – dont celle de l'OCDE et de Statistique Canada (1996) – montrent la faiblesse en rédaction d'une large proportion de travailleurs occidentaux et même, une incapacité à maîtriser la lecture. Quarante-trois pour cent des travailleurs canadiens se situent aux niveaux les plus faibles (niveaux 1 et 2) de l'échelle de compréhension de textes. Ces personnes ne sont généralement pas aptes à repérer, dans un texte suivi, les éléments d'information dont elles ont besoin. Il y a donc de nombreux travailleurs qui n'ont pas atteint le niveau d'aptitudes requis pour assumer les tâches de rédaction que leur fonction exige.

La position du Conseil

Le Conseil revient sur la question de la maîtrise du français parce que l'école n'arrive pas encore à satisfaire aux nouvelles exigences du marché du travail : elle n'arrive pas à améliorer de façon significative l'efficacité de son enseignement du français, en formation de base et en formation technique.

Dans la perspective d'intensifier la francisation des milieux de travail, le matériel servant à l'apprentissage de base dans toute technique ou dans tout métier doit être disponible en français. En effet, les efforts pour franciser les milieux de travail ne peuvent à eux seuls prévenir l'anglicisation d'un certain nombre de domaines. Il faut envisager différentes façons de contenir les effets de ce mouvement ou, du moins, de les transformer en bénéfices. À cet égard, il faut pouvoir compter sur une solide formation en français dans les langues techniques, mais aussi faire l'acquisition de termes en anglais eu égard aux besoins suscités par la mondialisation des technologies de l'information. Le Conseil veut ainsi éviter l'usage d'un désastreux franglais, qui ne rend justice ni à une langue ni à l'autre, et qui nuit à la francisation des entreprises.

Cette proposition s'applique également aux étudiants du réseau scolaire de langue anglaise, pour lesquels il faut viser l'acquisition de compétences linguistiques nécessaires, tant en lecture qu'en écriture, afin qu'ils s'adaptent efficacement aux nouvelles technologies dans un milieu de travail de langue française. Il faut s'assurer que les étudiants qui fréquentent les cours d'enseignement professionnel et technique du réseau scolaire anglophone maîtrisent aussi en français la langue technique de leur domaine de formation.

Les modifications apportées à la Charte, en 2002, obligeaient les établissements d'enseignement collégial publics et privés subventionnés à adopter une politique linguistique. Le Conseil espère que ces politiques ont permis de statuer sur la question de l'usage de la langue dans certains domaines techniques.

Recommandations

21. Le Conseil recommande que le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport (que ces mesures soient déjà ou non dans la réforme de l'éducation qui est en train de s'implanter, mais dont on ne peut encore vérifier les résultats) s'assure :

- que les cours offerts en formation professionnelle et technique le soient en français dans le réseau scolaire francophone;
- que les étudiants de l'enseignement professionnel et technique du réseau scolaire francophone maîtrisent la langue technique de leur domaine de formation, d'abord en français;
- que les étudiants de l'enseignement professionnel et technique du réseau scolaire anglophone maîtrisent aussi en français la langue technique de leur domaine de formation.

22. Le Conseil recommande que le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport veille à ce que les cours de français offerts en formation professionnelle et technique au secondaire incluent un entraînement spécifique à la rédaction et à la communication techniques.

23. Le Conseil recommande que le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport et ses partenaires de la Conférence des recteurs et de la Fédération des cégeps, fassent en sorte que les enseignants des ordres collégial et universitaire connaissent le vocabulaire spécialisé français de leur spécialité et soient capables de le transmettre.

4. L'ÉTAT

L'exemplarité de l'État

Les constats

La proposition de politique linguistique du gouvernement du Québec, *Le français, langue commune*, réitérait l'intérêt de faire jouer à l'Administration publique québécoise un rôle exemplaire et moteur. Il soulignait notamment que « la promotion du français n'est pas la responsabilité des seuls organismes créés par la Charte de la langue française. Les ministères et les organismes publics ou parapublics font et doivent faire du français une de leurs priorités constantes. » (Ministère de la Culture et des Communications [MCC], 1996 : 55)

Une évaluation de la qualité linguistique des écrits gouvernementaux a été réalisée en 1986 (Conrad Bureau, 1986). Cette étude, commandée par le Conseil, analysait la qualité des textes, non révisés par des professionnels, produits par l'Administration. Il en ressort que l'occurrence des fautes est de une tous les 50 mots, soit au moins cinq par page. Ce résultat datant de près de vingt ans, on pourrait croire que les choses ont changé, mais ce n'est pas tout à fait le cas. Le Conseil supérieur de la langue française publiait, en 2001, une

étude intitulée *Analyse linguistique de textes tirés des publications de l'Administration publique* (Clerc et autres, 2001) qui avait pour objet d'évaluer la qualité de la langue dans une centaine de textes produits par des ministères ou des organismes gouvernementaux du Québec destinés à une large diffusion. Les constats sont assez troublants. En effet, si certains des documents examinés étaient irréprochables sur le plan de la langue, d'autres pouvaient contenir jusqu'à vingt-trois erreurs par texte, la moyenne étant six à sept fautes par page. Les fautes relevées dénotaient une absence de maîtrise du vocabulaire courant puisque leurs auteurs ne connaissaient pas le sens usuel de mots ou d'expressions employés. L'étude montre aussi que certains documents présentent « des problèmes de clarté attribuables à la trop grande densité de l'information, à une syntaxe surchargée ou à l'emploi d'un vocabulaire hermétique (ou simplement incorrect) » (Clerc et autres, 2001 : 71).

La qualité du français n'est pas le seul but à poursuivre. Il y a son corollaire, l'usage majoritaire du français dans l'Administration publique, qui reste un objectif à atteindre depuis plus de vingt-cinq ans. La Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec (2001) remettait aussi à l'ordre du jour cette préoccupation. En effet, selon les témoignages entendus aux audiences, l'Administration publique donne parfois l'impression que l'anglais est aussi la langue officielle du Québec, que l'État est bilingue puisque l'on peut communiquer avec lui en anglais à volonté. Cette impression est renforcée par la place qui est donnée à l'anglais dans les messages téléphoniques enregistrés des ministères et organismes, pour ne citer que cet exemple.

En 1998, le Conseil supérieur de la langue française, dans l'avis *Maîtriser la langue pour assurer son avenir*, rappelait les principaux aspects de la responsabilité de l'État en matière de langue, notamment en ce qui a trait à l'offre de documents en français. Ce rappel était fondé sur le constat « qu'au fil des ans s'est introduite la pratique d'incorporer à des règlements des normes techniques rédigées uniquement en anglais ». Cette façon de faire, qui existe encore aujourd'hui, a sans aucun doute des répercussions sur la qualité de la terminologie utilisée dans les entreprises québécoises et sur l'usage du français au travail.

Pour ce qui est des communications écrites avec les autres gouvernements et avec les personnes morales au Québec, la loi 104, adoptée en 2002, apportait à la Charte des changements destinés à réintroduire le français, langue officielle, comme langue unique des communications écrites, tout en donnant au gouvernement le pouvoir de faire des exceptions par règlement. (Charte de la langue française, article 16). Toutefois, les parties du texte qui rétablissent l'unilinguisme ne sont toujours pas en vigueur.

La position du Conseil

Le Conseil croit que le gouvernement devrait adopter une position sans ambiguïté au sujet de la langue des communications orales et écrites de son administration. De plus, si le gouvernement souhaite que tous les Québécois, quelle que soit leur origine, perçoivent qu'ils vivent dans un État francophone, il ne faut pas leur donner l'impression que l'anglais est aussi la langue commune des communications. À cet égard, le gouvernement doit établir une politique concernant les messages téléphoniques enregistrés. C'est là un effort de cohérence qu'il doit absolument faire pour rentabiliser ses interventions de francisation de la clientèle immigrante et projeter une image d'État francophone.

Recommandations

24. Le Conseil demande instamment au gouvernement de mettre en vigueur les parties entre crochets de l'article 16 de la Charte de la langue française, modifié en 2002, et que le règlement qui doit accompagner cet article soit rédigé rapidement. L'article 16 énonce que « Dans ses communications écrites avec les autres gouvernements et avec les personnes morales établies au Québec, l'Administration utilise [uniquement] la langue officielle. [Toutefois, le gouvernement peut déterminer, par règlement, les cas, les conditions ou les circonstances où une autre langue peut être utilisée en plus de la langue officielle.] »

25. Le Conseil recommande que le gouvernement fasse de la qualité de la langue française dans les ministères, organismes et réseaux une orientation stratégique prioritaire.

26. Le Conseil recommande que l'article 11 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration soit rigoureusement appliqué en ce qui concerne les messages téléphoniques enregistrés, qui doivent être en français. À cet égard, le Conseil pense que le gouvernement doit exiger du Secrétariat à la politique linguistique une vigilance accrue.

L'article 22 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration

Les constats

L'article 22 de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* se lit comme suit :

> *« L'Administration n'accorde aucun contrat, subvention ni avantage à une entreprise assujettie au chapitre V du titre II de la Charte, si cette entreprise ne possède pas d'attestation d'inscription, ou si elle n'a pas fourni dans le délai prescrit l'analyse de sa situation linguistique, ou si elle n'a pas d'attestation d'application de programme ni de certificat de francisation délivré par l'Office [québécois] de la langue française, ou si son attestation ou son certificat a été retiré ou suspendu par l'Office, tant que dure ce retrait ou cette suspension. Les documents d'appel d'offres font mention de cette exigence. »*

Actuellement, les organismes municipaux et scolaires, les cégeps, les universités et les organismes de santé et de services sociaux, les sociétés de financement, comme la Société générale de financement et Investissement Québec, ne sont pas soumis à cet article. Il existe aussi une Politique sur les marchés publics, mise au point par le Conseil du trésor, qui contient 8 orientations dont une sur la langue, et qui s'applique aux ministères et organismes publics, municipalités, sociétés d'État, réseaux de la santé et de l'éducation,

etc. Mais cette dernière est une politique interne qui n'a pas le même poids que la politique linguistique officielle du gouvernement du Québec. En outre, elle ne concerne que l'achat de biens et de services et non le versement de subventions, de prêts sans intérêt et autres avantages financiers.

De façon générale, les organismes publics se soumettent aux exigences de la Politique sur les marchés publics. Pour ce qui est du secteur parapublic, les établissements scolaires sont déjà soumis aux exigences de la politique d'achat. Les conditions attachées aux versements des subventions aux institutions d'enseignement supérieur sont celles de la politique du sous-secrétariat aux marchés publics. Les universités disent se conformer à la politique sur les marchés publics. Il reste toutefois des zones grises, alimentées par la liberté de gestion que détiennent les institutions du réseau parapublic, comme les cégeps, les universités, les établissements de santé, les municipalités, pour ne citer que ces exemples.

La position du Conseil

La *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* doit être modifiée pour que les organismes municipaux et les établissements scolaires, les organismes de santé et de services sociaux, de même que les sociétés de financement soient soumis à l'article 22. Cette modification aura aussi pour effet de renforcer l'application de la *Politique sur les marchés publics*. Le Conseil affirme que c'est une des conditions indispensables pour atteindre l'objectif de francisation des milieux de travail. Le Sous-secrétaire aux marchés publics partage cet avis. Le Québec doit mettre tout son poids économique dans la francisation des milieux de travail.

Pour assurer la cohérence des actions gouvernementales, le Conseil est d'avis que cet article 22 de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française* dans l'Administration doit être rigoureusement appliqué dans le cas des subventions accordées aux entreprises, des prêts sans intérêt et d'autres avantages financiers, c'est-à-dire que l'Administration n'accorde aucune subvention ni avantage à une entreprise assujettie à la Charte si cette entreprise ne possède pas d'attestation d'inscription ni de certificat de francisation.

Recommandations

27. Étant donné que seule l'Administration centrale est nommée dans le libellé de l'article 22 de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, article selon lequel aucun contrat n'est accordé à une entreprise qui n'est pas engagée dans le processus de certification,

le Conseil recommande que le gouvernement cite dans l'article 22 les organismes municipaux et les établissements scolaires, les organismes de santé et de services sociaux, les sociétés de financement et d'investissement comme étant aussi soumis à l'application des dispositions de l'article 22 de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*.

28. Le Conseil recommande aussi que l'article 22 de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* soit rigoureusement appliqué dans le cas des subventions, des prêts sans intérêt et d'autres avantages financiers consentis aux entreprises par le gouvernement ou ses sociétés de financement et d'investissement.

5. LE DÉVELOPPEMENT ET LA CONSOLIDATION D'OUTILS

La terminologie française

Les constats

L'école a la responsabilité de faire acquérir aux étudiants la terminologie propre à leur domaine d'étude, tandis que l'entreprise doit implanter la terminologie française, cette opération faisant partie intégrante du processus de certification. Cette terminologie doit être correcte et utilisée tant dans les documents techniques auxquels a accès le personnel que dans ceux destinés au grand public. Quant à l'Office québécois de la langue française, il met à la disposition des usagers la terminologie et l'expertise terminologique et linguistique.

Les années 70 ont favorisé une production exceptionnelle d'ouvrages terminologiques, à l'occasion de laquelle une synergie réelle s'est installée entre l'Office québécois de la langue française, les universités et les entreprises. En effet, au cours de cette période[3], l'Office a créé de vastes chantiers terminologiques afin de mettre à la disposition de l'Administration et des entreprises le vocabulaire nécessaire à leur francisation. Mais la tâche était si énorme que les rôles ont été partagés : l'Office s'est occupé des vocabulaires dits de « tronc commun » ou à grand rayonnement, les entreprises, des vocabulaires spécifiques, tandis que le ministère de l'Éducation et les universités élaboraient les vocabulaires des métiers et professions.

Le travail accompli par l'Office québécois de la langue française est considérable. Il a apporté une contribution substantielle à l'établissement des vocabulaires techniques et à la promotion du français dans les entreprises. (CLF, 1999 : 283-284). Un bilan dressé en 1990 (de Villers, 1990) établissait à plus de 700 les ouvrages terminologiques publiés au Québec. Le bilan a cependant révélé qu'à la fin des années 80, il y a eu une diminution marquée du volume de publications terminologiques de l'Office, ce dernier ayant eu à modifier ses priorités de travail.

Certains secteurs d'activités économiques sont bien outillés. Selon les informations recueillies auprès des intervenants, des progrès notables ont été enregistrés dans les domaines du textile, du vêtement, du meuble. Dans le secteur de l'automobile

3. Après l'adoption de la Loi pour promouvoir la langue française au Québec (projet de loi 63).

(concessionnaires, garages de réparation, etc.), l'usage du français est courant. Il en est de même de la terminologie dans le domaine de la mécanique. En revanche, selon les propos entendus aux audiences, d'autres secteurs se portent moins bien comme le commerce de détail, l'aérospatiale, les technologies médicales et l'électricité. On éprouve le besoin de mettre sur pied des banques de termes dans certaines disciplines, en sciences, en médecine, en génie notamment. La francisation des normes techniques de référence, dont l'utilisation en français aurait un impact direct sur la francisation des milieux de travail, n'est pas encore chose faite.

La position du Conseil

Il est peu probable que l'Office pourra combler à lui seul les besoins connus étant donné les ressources disponibles. En effet, il aura besoin davantage de moyens, en particulier pour continuer à offrir et à améliorer ses services, pour satisfaire une demande croissante et pour combler les lacunes en langues de spécialités. Une autre solution serait de retrouver la synergie des années 70 et de prévoir une répartition des tâches entre l'Office, les universités, les ordres professionnels, les syndicats, etc.

Les universités doivent reprendre la tâche qui leur avait été confiée dans les années 70 : la mise au point des vocabulaires des disciplines et des professions. Le Conseil a déjà évoqué l'action concertée de l'Office avec les départements de linguistique des universités. Une concertation avec les ordres professionnels est aussi souhaitable. Le Conseil s'est penché sur la façon dont la terminologie propre à chaque domaine pouvait être développée avec le concours des professionnels. À cet égard, il propose aux ordres de consentir plus d'efforts qu'auparavant pour réaliser l'objectif de faire du français la langue normale et habituelle de travail et, comme mesure tangible, d'inclure dans leurs tâches la diffusion de la terminologie française et la promotion de son usage. Les ordres se disent maintenant plus ouverts à la diffusion de la terminologie au moyen de leurs bulletins. D'ailleurs, certains de ces bulletins contiennent déjà une rubrique consacrée à la terminologie. Dans le domaine des relations de travail, une centrale syndicale a déjà montré ce que peut donner une approche terminologique concertée.

Le Conseil croit utile d'attirer l'attention sur un projet fondé sur la participation des usagers, *Wikipédia, l'Encyclopédie libre et gratuite*. *Wikipédia* est un projet de publication gratuite, écrite en coopération avec les usagers, dont le contenu est évolutif, c'est-à-dire que ceux qui le consultent peuvent y apporter des modifications. Il y a actuellement plusieurs centaines de contributeurs pour la partie francophone de l'encyclopédie, et le projet est actif dans une cinquantaine de langues. La licence utilisée est très semblable à celle du logiciel libre : le contenu peut être copié, modifié, redistribué. L'idée est d'enrichir constamment les connaissances par des expertises bénévoles, de les relier entre elles et d'être toujours en processus de mise à jour. Wikipédia, selon son propre témoignage, est le site Web encyclopédique le plus visité au monde. L'Office québécois de la langue française pourrait s'inspirer de cette idée originale dont le mérite principal est de compter sur des usagers pour réaliser le projet. Cette façon de faire serait sûrement envisageable en terminologie en faisant participer les usagers du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT).

Le développement et l'harmonisation de la terminologie française spécifique au secteur du commerce de détail et son accessibilité à un plus grand nombre d'entreprises, notamment les petites et moyennes entreprises qui n'ont pas de ressources à cette fin, représentent un projet à mettre en priorité. Un nouveau diplôme d'études collégiales (DEC) en gestion de commerce a été mis sur pied depuis l'automne 2003. Il faut donc s'assurer que tous les collèges concernés aient en main et utilisent les lexiques de la terminologie française reliée à ce secteur.

Recommandations

29. Étant donné les besoins exprimés dans le domaine du commerce de détail,

étant donné la mise sur pied de nouveaux programmes de formation en gestion de commerce,

le Conseil recommande que le développement et l'harmonisation de la terminologie spécifique à la gestion de commerce soient mis en priorité à l'Office québécois de la langue française.

30. Étant donné qu'il est urgent de développer des banques de termes dans certaines disciplines, notamment dans des secteurs plus fragiles comme les sciences en général, et particulièrement en génie et en médecine,

étant donné que les universités ont déjà pris la responsabilité de cette tâche dans les années 70,

le Conseil recommande que le gouvernement confie aux universités la tâche de développer des banques de termes reliés aux disciplines en concertation et avec le soutien de l'Office québécois de la langue française.

31. Considérant que le développement de la terminologie au Québec a pris beaucoup de retard,

considérant que le taux élevé de consultation du *Grand dictionnaire terminologique* incite à mettre à profit son extraordinaire bassin d'usagers du Québec et de l'extérieur,

considérant que l'expérience du *Wikipédia* ouvre des avenues prometteuses au développement de collaborations élargies,

considérant qu'un tel leadership, assumé par l'Office québécois de la langue française, peut s'étendre à toute la francophonie,

considérant que cette initiative peut contribuer à réduire plus rapidement le déficit terminologique,

le Conseil recommande :

- que l'Office québécois de la langue française développe la francisation des langues de spécialités, en partenariat avec les ordres professionnels, les départements de linguistique des universités et les syndicats, le cas échéant;
- que l'Office québécois de la langue française s'inspire du projet *Wikipédia* pour accélérer le développement de la terminologie française et des langues de spécialités en plusieurs langues, en proposant aux usagers du GDT de collaborer à la définition en français et dans d'autres langues de termes ou de néologismes.

32. Dans une perspective d'implantation et de diffusion de la terminologie propre au Québec, le Conseil recommande en outre que l'Office québécois de la langue française s'assure de la collaboration des ordres professionnels pour utiliser et diffuser la terminologie française propre à chaque profession.

33. Étant donné que la traduction des normes techniques de référence, utilisées par le gouvernement du Québec notamment dans ses lois et règlements, constitue un passage obligé vers la francisation des milieux de travail,

le Conseil recommande que la ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française s'assure que les responsables de la normalisation des termes techniques de référence entament ou complètent selon le cas la francisation de ces normes et en assurent l'implantation.

Les logiciels français

Les constats

L'article 141 de la Charte de la langue française a été modifié en 1993 pour ajouter un nouvel élément au programme de francisation des entreprises, « l'usage du français dans les technologies de l'information ». Malgré ce nouvel article, l'Office écrivait en 2003 que « les responsables des entreprises et des organismes de l'Administration indiquent souvent à l'Office que les jeunes travailleurs ont été formés avec la version anglaise des logiciels

utilisés et qu'en conséquence, ils ne connaissent pas la terminologie française spécialisée.» (OQLF, 2003 : 30). De plus, pour les jeunes gens d'affaires, il est important d'être à la fine pointe et l'utilisation de logiciels français n'est privilégiée qu'à la condition que cela n'entrave pas leur compétitivité. Dans un grand nombre d'interventions faites aux audiences, la «compétitivité» est justement apparue comme le principal facteur déterminant la décision d'utiliser ou non des logiciels français. Dans ce contexte, tout employé devrait être capable d'utiliser les logiciels, qu'ils soient en français ou en anglais, afin de rester à l'avant-garde et de conserver à l'entreprise tous ses atouts. De surcroît, il semble malheureusement de plus en plus difficile d'introduire les versions françaises en raison de l'intégration des réseaux entre *clients et fournisseurs* ainsi qu'entre *filiales et sièges sociaux* : dans le monde des affaires, les partenaires sont de plus en plus à l'extérieur du Québec et ils utilisent majoritairement l'anglais.

Dans les milieux de l'éducation, les versions françaises sont utilisées lorsqu'elles existent. En formation technique, les manuels et les logiciels sont le plus souvent en anglais. Selon le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, les établissements d'enseignement jouissent d'une grande autonomie sur la question du choix des logiciels. Ce sont les commissions scolaires qui sont responsables des manuels et des outils d'apprentissage.

En formation professionnelle au collégial, le matériel pédagogique est développé par l'établissement lui-même et les besoins sont différents d'une école à l'autre et d'une formation à l'autre. Les stratégies de choix sont donc différentes elles aussi. Toutefois, au cours des dernières années, des mesures ont été adoptées dans le processus d'acquisition en formation professionnelle et dans le Régime budgétaire et financier des collèges. L'article 127 a été ajouté pour inciter les établissements à acquérir des versions françaises. Selon cet article, ces établissements peuvent aussi utiliser une partie de l'enveloppe budgétaire qui leur est allouée pour réaliser la traduction de manuels ou de logiciels à l'intention de leurs étudiants.

Le plan d'action du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport prévoit à cet égard trois interventions en formation professionnelle et technique : obliger les responsables du développement des programmes à indiquer, dans les guides d'organisation du secondaire et dans les bases de données sur les équipements au collégial, les logiciels techniques en français qui existent afin d'inciter les commissions scolaires et les collèges à les utiliser; établir une procédure de vérification de l'achat de logiciels en français lors de la vérification des factures reliées à l'achat d'équipement subventionné par le ministère; prévoir, dans la procédure d'achats regroupés, l'acquisition exclusive de logiciels en français lorsqu'il y en a de disponibles. En formation professionnelle au collégial, le plan propose de «rappeler aux collèges les consignes relatives à l'achat de logiciels techniques en français.»

Concernant la disponibilité et l'utilisation des technologies de l'information en français dans les milieux de la formation professionnelle et technique, l'Office québécois de la langue française a mis de l'avant un certain nombre d'interventions. Il s'est fixé l'objectif suivant : «Amener les directions, les professeurs et les élèves des milieux de la formation professionnelle et technique à utiliser les outils informatiques qui existent en français.» (OQLF, 2003 : 30). Il intervient aussi auprès des Services aux entreprises (SAE) des

commissions scolaires francophones. Depuis, le MELS aurait lié l'octroi de subventions à l'acquisition de logiciels en français. Mais l'application réelle de cette politique reste à vérifier.

Selon son *Rapport annuel de gestion 2002-2003*, l'Office avait entamé une étude sur l'utilisation de logiciels français dans les milieux de l'éducation. Pour des raisons budgétaires, il a suspendu ces travaux en 1999. Si elle pouvait être reprise ou complétée, cette étude permettrait d'avoir un portrait plus exact de l'utilisation de logiciels en français.

La position du Conseil

Le Conseil privilégie l'utilisation de logiciels en langue française dans l'enseignement en général, dans l'enseignement professionnel et technique en particulier, dans les universités, dans les entreprises et dans les administrations publiques. Il est d'avis qu'il est possible d'allier compétitivité des entreprises et des travailleurs et utilisation de logiciels en français. Pour y arriver, il croit urgent de développer les nouvelles technologies de l'information en français, plus particulièrement les produits des industries de la langue.

À ce titre, la création du Centre de recherche en technologies langagières en Outaouais est une initiative importante. Ces technologies facilitent les échanges qui recourent à l'utilisation de plus d'une langue par le traitement de la langue (traduction assistée, terminologie, localisation, gestion de l'information, etc.). La demande actuelle de professionnels de la langue est déjà très grande[4] et l'enjeu du développement des industries de la langue est intimement lié à la quantité de ressources formées et à la qualité de leur formation.

Le gouvernement du Québec doit également soutenir le déploiement et la francisation des logiciels libres. Ces logiciels peuvent être adaptés aux besoins, leurs améliorations gagnant à être présentées pour en faire profiter toute la communauté et, enfin, des copies peuvent être distribuées sans payer de droits d'auteur. La caractéristique fondamentale du logiciel libre est la liberté d'accès au code source qui garantit la liberté d'usage (SCT, 2003). Cela représente une solution avantageuse par rapport au logiciel propriétaire puisqu'il peut être reprogrammé en français.

Pour obtenir une masse critique de connaissances sur le logiciel libre, le gouvernement du Québec a décidé d'accorder un soutien financier à deux projets majeurs : le projet MILLE (Modèle d'infrastructure de logiciel libre en éducation), qui permettra d'offrir aux élèves un environnement de travail personnalisé, et le projet RESOLL (Réseau d'expertise en standards ouverts et en logiciels libres). La réalisation de l'un et l'autre devrait conduire à l'adoption d'une orientation gouvernementale en matière de logiciels libres.

4. Par exemple, il faudrait disposer de 1 000 nouveaux traducteurs chaque année.

Par ailleurs, si la version française d'un logiciel [propriétaire] n'existe pas, il faut soit en encourager la production soit en favoriser la traduction ou l'adaptation. Toutefois, production, traduction et adaptation coûtent cher et doivent être subventionnées par le gouvernement du Québec, au même titre que la recherche-développement.

Recommandations

34. Considérant que toutes les actions du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et les incitations à l'égard des collèges pour favoriser l'utilisation des logiciels en français dans l'enseignement ne sont pas suffisantes pour garantir l'utilisation de logiciels en français,

le Conseil recommande que le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport crée un programme de soutien à la traduction et à l'adaptation de logiciels destinés à l'enseignement et à l'apprentissage.

35. Pour arriver à tracer un portrait précis de la situation, le Conseil recommande que l'Office québécois de la langue française reprenne l'étude suspendue en 1999 sur l'utilisation de logiciels français dans les milieux de l'éducation et qu'à cette fin, des provisions budgétaires lui soient allouées.

36. Étant donné que le Conseil reconnaît l'urgence d'intensifier le développement des nouvelles technologies de l'information en français, plus particulièrement les produits des industries de la langue,

étant donné que beaucoup d'attentes sont nourries à l'égard du nouveau Centre de recherche en technologies langagières de l'Université du Québec en Outaouais,

étant donné que l'urgence de développer justifie pleinement tout partenariat, toute concertation et toute collaboration qui pourraient être suscités,

le Conseil recommande que les autres universités assurent un « prolongement » à ces recherches à même les expertises développées chez elles, afin d'accélérer le développement des industries de la langue.

37. Le Conseil souscrit à l'intérêt manifesté par le gouvernement du Québec dans le déploiement des logiciels libres et recommande qu'il maintienne son soutien aux projets qui lui sont liés.

6. La concertation

Une proposition

La francisation du marché du travail dépasse largement la certification des entreprises. Les travailleurs doivent avoir une maîtrise qualifiante du français tandis que la terminologie et les logiciels en langue française doivent être implantés. Si la certification requiert la

collaboration des entreprises, des syndicats et de l'Office québécois de la langue française, la francisation des travailleurs et des outils de travail ne peut se réaliser sans la création d'un partenariat plus vaste.

Le Conseil a observé que les collaborations nécessaires entre le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et Emploi-Québec sont insuffisantes. Ces organismes gagneraient en efficacité, s'ils travaillaient en collaboration. Par exemple, le MICC ne dispose pas d'un portrait complet de la situation linguistique dans l'ensemble des entreprises, spécialement chez les PME, et de la concentration de la main-d'œuvre d'origine immigrante. Une telle vue globale lui permettrait de mieux fixer ses priorités d'intervention. Par ailleurs, Emploi-Québec a le mandat de faire des analyses du marché du travail et de prévoir les besoins. Producteur de données, il lui est possible de mettre à la disposition des autres ministères une information à jour sur l'état des besoins de formation.

Le Conseil pense qu'un réel partenariat doit s'instaurer entre le MICC et Emploi-Québec et que la complémentarité de leurs activités doit être assurée. Le MICC organise et finance les activités de francisation de base des immigrants récents, tandis qu'Emploi-Québec se préoccupe et finance des activités de recyclage professionnel, de mise à niveau et de formation qualifiante des immigrants de longue date et des anglophones. Ainsi, la Commission des partenaires du marché du travail doit définir en conséquence les orientations du Fonds national de formation de la main-d'œuvre, et Emploi-Québec doit entreprendre des démarches auprès des ordres professionnels et des organismes des communautés linguistiques pour les informer des possibilités d'utiliser le Fonds pour des projets de francisation. En outre, la formation de base des nouveaux immigrants, financée par le MICC, doit être arrimée à la formation qualifiante qu'ils pourraient recevoir par la suite à l'aide du Fonds. Les ordres professionnels, étant donné leur rôle dans la formation de leurs membres, devraient être associés à cette démarche.

Emploi-Québec soutient 26 comités sectoriels de main-d'œuvre, composés de représentants d'associations patronales, d'entreprises, de syndicats et d'associations de travailleurs provenant de chacun des secteurs d'activité économique visés[5]. Les comités comptent aussi des représentants de ministères et d'organismes qui sont en lien avec les secteurs concernés. Les principaux mandats des comités sont de définir les besoins propres à leur secteur, proposer des mesures pour stabiliser l'emploi et réduire le chômage, et développer la formation continue. Ces comités pourraient être utilisés, d'une part, pour évaluer les besoins de formation et ceux en terminologie et, d'autre part, pour diffuser l'information sur les cours et implanter la terminologie française. Ils pourraient être des canaux de diffusion pour l'Office québécois de la langue française.

---

5. Les secteurs concernés sont les suivants : Aérospatiale, Aménagement forestier, Bois de sciage, Caoutchouc, Chimie, pétrochimie et raffinage, Commerce de détail, Commerce de l'alimentation, Communications graphiques, Culture, Économie sociale et action communautaire, Environnement, Fabrication métallique industrielle, Industrie électrique et électronique, Industrie textile, Métallurgie, Pêches maritimes, Plasturgie, Portes et fenêtres, meubles et armoires de cuisine, Production agricole, Produits pharmaceutiques et biotechnologiques, Services automobiles, Soins personnels, Technologies de l'information et de la communication, Tourisme, Transformation alimentaire, Transport routier. (Site Web d'Emploi-Québec, interrogé le 4 mai 2004)

Plusieurs ministères ou organismes sont concernés par la francisation du marché du travail, entre autres le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, la Commission des partenaires du marché du travail, Emploi-Québec, les ordres professionnels et l'Office québécois de la langue française. La collaboration des partenaires et la coordination de leurs activités de francisation sont nécessaires pour faire du français la langue du travail. Le Secrétariat à la politique linguistique, dont le mandat est nommément d'« assurer la cohérence et le suivi des actions gouvernementales dans le domaine linguistique » et de mettre « en œuvre des actions concertées visant l'emploi, la qualité et la promotion du français au Québec », devrait coordonner ces partenariats.

Recommandation

38. Étant donné que l'approche partenariale est celle que le gouvernement doit emprunter pour gérer la francisation des milieux de travail avec les différentes instances concernées,

étant donné que les partenaires nommés précédemment doivent être impliqués dans les actions en partenariat, autant en francisation des travailleurs qu'en diffusion des outils en français,

étant donné que le Secrétariat à la politique linguistique a « un mandat de coordination, de concertation et de promotion à l'égard de la politique linguistique québécoise »,

le Conseil recommande que le Secrétariat à la politique linguistique favorise et coordonne les partenariats entre les organismes liés à la francisation du marché du travail et que des moyens suffisants lui soient alloués à cette fin.

7. Conclusion

La généralisation de l'usage du français au travail reste un défi permanent de la société québécoise. Le pourcentage des entreprises qui ont obtenu leur certification a augmenté depuis ces dernières années, mais le français n'est pas encore la **langue normale** et **habituelle** au travail. C'est le cas notamment des travailleurs allophones chez qui le français, pour plus de la moitié d'entre eux, n'est pas la langue principale du travail; c'est aussi le cas dans des milieux de travail linguistiquement mixtes, où l'anglais reste la langue de convergence dans une proportion élevée.

Par ailleurs, l'ère informationnelle a modifié les contextes de travail et la nature des emplois s'est transformée puisque l'information et son traitement sont devenus une ressource stratégique. Les travailleurs doivent de plus en plus faire preuve d'une bonne maîtrise de la langue : ils ont donc besoin d'être formés à cette fin.

L'amélioration du processus de francisation des milieux de travail ne peut donner de bons résultats sans des actions ciblées dans deux champs d'intervention bien distincts. D'une part, il convient de mettre en œuvre des stratégies de francisation complémentaires à la certification pour les grandes et les petites entreprises en incluant, dans la planification stratégique de l'entreprise, la priorité de l'usage du français, de la formation en français et de la gestion des langues; de revitaliser les comités de francisation; d'exercer une grande vigilance sur la « reconnaissance » des postes bilingues; de développer des outils de travail en français. D'autre part, il s'impose d'assurer la formation linguistique de base de tous les travailleurs immigrants allophones adultes; d'offrir une formation qualifiante en français aux travailleurs en général, aux professionnels, aux immigrants allophones, etc.; de donner une bonne formation en langue technique aux jeunes et aux futurs travailleurs.

Ces interventions requièrent des ressources supplémentaires dans la majorité des cas. L'État ne devrait pas hésiter à les accorder afin de bien marquer l'importance de son leadership en francisation. Il devra aussi adopter une position sans ambiguïté au sujet de la langue des communications orales et écrites de son administration.

Le statut du français dans les entreprises ne progressera que si les divers organismes se concertent et coordonnent leurs interventions. Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, la Commission des partenaires du marché du travail, Emploi-Québec, les ordres professionnels et l'Office québécois de la langue française doivent conjuguer leurs efforts en francisation de la main-d'œuvre et des outils de travail. Le Secrétariat à la politique linguistique pourrait coordonner ces partenariats à développer pour réaliser le projet linguistique du Québec.

RÉCAPITULATIF DES RECOMMANDATIONS

La francisation des entreprises

1. Le Conseil recommande que des actions complémentaires à la certification soient entreprises. À cet égard, il recommande :

   - que les directions d'entreprises de 50 employés et plus incluent dans leur planification stratégique des objectifs de mise en priorité de l'usage du français, de formation en français et de gestion des langues;
   - que ces entreprises soient invitées par l'Office québécois de la langue française (OQLF) à adhérer au Mouvement qui fait la promotion de la qualité dans tous les aspects de la vie de l'entreprise, y compris l'usage des langues.

2. À cette fin, le Conseil recommande que le gouvernement demande expressément au « Mouvement québécois de la qualité » d'introduire dans ses mandats, de même que dans l'instrument de mesure appelé Qualimètre, une dimension « performance en français ».

3. Le Conseil recommande que le gouvernement donne à l'Office québécois de la langue française un budget qui lui permettra, d'une part, d'accentuer l'accompagnement des entreprises en voie de se franciser et, d'autre part, de faire le suivi de celles qui se montrent récalcitrantes.

4. Étant donné que le français dans les communications orales d'une entreprise représente un enjeu majeur de la francisation des milieux de travail et de l'instauration du français comme langue commune des travailleurs et des Québécois,

   le Conseil recommande que cet aspect de la francisation des entreprises fasse partie des mandats de l'Office québécois de la langue française, qui verra à rendre opérationnel ce mandat, et que les moyens financiers pour le réaliser lui soient donnés par le gouvernement.

5. Le Conseil recommande à l'Office québécois de la langue française de mettre davantage en valeur auprès du grand public les entreprises qui ont relevé avec succès le défi de la francisation, et qui ont ainsi respecté le pacte social. Des moyens financiers doivent lui être accordés par le gouvernement pour mettre en œuvre cette résolution.

6. Considérant le rôle donné aux comités de francisation par la loi de procéder à l'analyse linguistique de l'entreprise, d'élaborer le programme de francisation, d'en surveiller l'application et de veiller à ce que l'utilisation du français demeure généralisée à tous les niveaux après l'obtention du certificat,

le Conseil recommande que le gouvernement fasse des comités de francisation un outil central de francisation et, à cette fin, qu'il dote l'Office québécois de la langue française de moyens financiers suffisants pour lui permettre d'assurer la formation continue de ses membres.

7. À cet égard, le Conseil recommande particulièrement à l'OQLF les actions suivantes :

- organiser des séminaires regroupant des conseillers en francisation, des représentants syndicaux siégeant à un comité de francisation et des représentants d'entreprises, afin d'analyser le rôle et le fonctionnement de ces comités et de trouver des solutions;
- inviter les directions d'entreprises de 50 employés et plus à impliquer le comité de francisation dans le volet linguistique de la planification stratégique de leur organisation, ce qui permettrait au comité de concrétiser la troisième partie de son mandat, soit de veiller à ce que l'utilisation du français demeure généralisée à tous les niveaux de travail;
- évaluer à moyen terme l'impact des modifications apportées en 2002 à la Charte de la langue française sur le fonctionnement des comités de francisation.

8. Étant donné que plus du tiers de la main-d'œuvre du Québec travaille dans des entreprises de moins de 50 personnes, le Conseil recommande que des travaux soient entrepris pour définir une formule allégée de certification des petites entreprises.

9. Étant donné que la mise au point d'un nouveau processus de certification peut mettre un certain temps à se réaliser et que cette certification sera allégée, le Conseil recommande des actions complémentaires, notamment :

- que l'Office québécois de la langue française utilise les dispositions de l'article 151 de la Charte de la langue française aussi souvent que les constats le rendent nécessaire;
- que le gouvernement mette sur pied des mesures susceptibles d'inciter les petites entreprises à investir dans des programmes volontaires de francisation ou d'adaptation d'outils de travail en français, tel le dégrèvement fiscal;
- que les directions des petites entreprises soient incitées à inclure, dans leur planification stratégique et dans leur politique de gestion des langues, la mise en priorité de l'usage du français;
- que les directions des petites entreprises soient invitées à adhérer au Mouvement qui fait la promotion de la qualité dans tous les aspects de la vie de l'entreprise, y compris l'usage des langues.

10. Étant donné que les entreprises de moins de 50 employés et leurs travailleurs ne sont pas suffisamment informés de leurs rôles, droits et obligations en matière d'usage du français au Québec, le Conseil recommande :

que la ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française invite les instances responsables à prévoir des campagnes d'information et de sensibilisation auprès des directions d'entreprises et de leurs travailleurs.

11. Étant donné que les mécanismes actuels de recours en cas de plainte pour bilinguisme injustifié ne sont pas appropriés à la réalité du travail au Québec,

étant donné que le bilinguisme qui est exigé dans les postes de certains secteurs s'accentue,

le Conseil recommande au gouvernement :

- de veiller à ce que l'administration publique et ses réseaux soient rigoureux quant à la création de postes bilingues;
- de prévoir des mécanismes autres que ceux indiqués dans la Charte pour dénoncer le bilinguisme injustifié dans la définition d'un poste.

La francisation de la main-d'œuvre

12. Le Conseil invite les entrepreneurs à favoriser la formation linguistique de leur personnel sur les lieux de travail en recourant à diverses formules. Si les lieux ne sont pas appropriés, il les invite à accorder des libérations de tâche pour permettre aux employés d'avoir une formation linguistique à l'extérieur des lieux de travail.

13. Étant donné que le français est la langue d'inclusion pour les allophones,

étant donné que, en toute équité, une attention particulière doit être portée aux femmes allophones,

le Conseil recommande que la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles mette sur pied et finance un programme d'immersion en français pour les familles immigrantes nouvellement arrivées, en ciblant particulièrement les familles dans lesquelles les femmes n'ont pas bénéficié des programmes de francisation.

14. Le Conseil recommande que le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles poursuive résolument la réalisation de ses projets de développement de la formation en ligne en français, de la formation sur mesure pour les travailleurs ainsi que de la formation préparatoire à l'étranger pour les immigrants.

15. Étant donné que le plan d'action 2004-2007 du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles ne peut être pleinement réalisé qu'avec un financement approprié, le Conseil recommande de majorer le budget du MICC à cette fin.

16. Considérant que le gouvernement a réduit en 2003 le nombre d'entreprises assujetties à la loi 90,

considérant que l'engagement des directions d'entreprises en francisation de leur personnel est indispensable à la survie du français au travail et à la recherche d'excellence et de compétitivité chez les entreprises québécoises,

considérant que leur désengagement à contribuer financièrement à la formation de la main-d'œuvre risque de mettre en péril la « culture » de la formation chez les entrepreneurs,

le Conseil recommande au gouvernement de ramener le nombre d'entreprises soumises à la loi 90 à ce qu'il était antérieurement.

17. Le Conseil recommande que le ministre responsable d'Emploi-Québec :

- élargisse l'ouverture du Fonds national de formation de la main-d'œuvre aux projets de formation linguistique qualifiante des travailleurs immigrants établis depuis plus de cinq ans et des anglophones;
- assouplisse les mécanismes d'accès à ce Fonds;
- informe davantage sur l'admissibilité des projets de francisation et se fasse mieux connaître des organismes communautaires œuvrant auprès des communautés culturelles.

18. Si l'évaluation des mutuelles de formation est positive, le Conseil recommande que cette formule soit encouragée et que les mutuelles aient un mandat relativement à la francisation des travailleurs.

19. Considérant que l'acquis en français des non-francophones est le plus souvent insuffisant pour réussir le test d'admission aux ordres professionnels,

considérant la suggestion faite par le Conseil interprofessionnel du Québec d'organiser des cours de langue préparatoires au test d'admission,

le Conseil recommande que des cours de langue française, préparatoires au test d'admission, soient mis sur pied par le Conseil interprofessionnel du Québec en collaboration avec l'Office québécois de la langue française pour les ordres qui n'en ont pas déjà.

20. Considérant qu'il est opportun d'offrir des programmes qualifiants de francisation aux professionnels en exercice qui ne maîtrisent pas suffisamment le français,

le Conseil recommande aux ordres professionnels de confier à un comité de formation un rôle en francisation qualifiante de leurs membres dans le cadre de leurs activités de formation, et d'en définir les modalités.

21. Le Conseil recommande que le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport (que ces mesures soient déjà ou non dans la réforme de l'éducation qui est en train de s'implanter, mais dont on ne peut encore vérifier les résultats) s'assure :

que les cours offerts en formation professionnelle et technique le soient en français dans le réseau scolaire francophone;

que les étudiants de l'enseignement professionnel et technique du réseau scolaire francophone maîtrisent la langue technique de leur domaine de formation, d'abord en français;

que les étudiants de l'enseignement professionnel et technique du réseau scolaire anglophone maîtrisent aussi en français la langue technique de leur domaine de formation.

22. Le Conseil recommande que le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport veille à ce que les cours de français offerts en formation professionnelle et technique au secondaire incluent un entraînement spécifique à la rédaction et à la communication techniques.

23. Le Conseil recommande que le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport et ses partenaires de la Conférence des recteurs et de la Fédération des cégeps, fassent en sorte que les enseignants des ordres collégial et universitaire connaissent le vocabulaire spécialisé français de leur spécialité et soient capables de le transmettre.

L'État

24. Le Conseil demande instamment au gouvernement de mettre en vigueur les parties entre crochets de l'article 16 de la Charte de la langue française, modifié en 2002, et que le règlement qui doit accompagner cet article soit rédigé rapidement. L'article 16 énonce que « Dans ses communications écrites avec les autres gouvernements et avec les personnes morales établies au Québec, l'Administration utilise [uniquement] la langue officielle. [Toutefois, le gouvernement peut déterminer, par règlement, les cas, les conditions ou les circonstances où une autre langue peut être utilisée en plus de la langue officielle.] »

25. Le Conseil recommande que le gouvernement fasse de la qualité de la langue française dans les ministères, organismes et réseaux une orientation stratégique prioritaire.

26. Le Conseil recommande que l'article 11 de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* soit rigoureusement appliqué en ce qui concerne les messages téléphoniques enregistrés, qui doivent être en français. À cet égard, le Conseil pense que le gouvernement doit exiger du Secrétariat à la politique linguistique une vigilance accrue.

27. Étant donné que seule l'Administration centrale est nommée dans le libellé de l'article 22 de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, article selon lequel aucun contrat n'est accordé à une entreprise qui n'est pas engagée dans le processus de certification,

le Conseil recommande que le gouvernement cite dans l'article 22 les organismes municipaux et les établissements scolaires, les organismes de santé et de services sociaux, les sociétés de financement et d'investissement comme étant aussi soumis à l'application des dispositions de l'article 22 de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*.

28. Le Conseil recommande aussi que l'article 22 de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* soit rigoureusement appliqué dans le cas des subventions, des prêts sans intérêt et d'autres avantages financiers consentis aux entreprises par le gouvernement ou ses sociétés de financement et d'investissement.

Le développement et la consolidation d'outils

29. Étant donné les besoins exprimés dans le domaine du commerce de détail,

étant donné la mise sur pied de nouveaux programmes de formation en gestion de commerce,

le Conseil recommande que le développement et l'harmonisation de la terminologie spécifique à la gestion de commerce soient mis en priorité à l'Office québécois de la langue française.

30. Étant donné qu'il est urgent de développer des banques de termes dans certaines disciplines, notamment dans des secteurs plus fragiles comme les sciences en général, et particulièrement en génie et en médecine,

étant donné que les universités ont déjà pris la responsabilité de cette tâche dans les années 70,

le Conseil recommande que le gouvernement confie aux universités la tâche de développer des banques de termes reliés aux disciplines en concertation et avec le soutien de l'Office québécois de la langue française.

31. Considérant que le développement de la terminologie au Québec a pris beaucoup de retard,

considérant que le taux élevé de consultation du *Grand dictionnaire terminologique* incite à mettre à profit son extraordinaire bassin d'usagers du Québec et de l'extérieur,

considérant que l'expérience du *Wikipédia* ouvre des avenues prometteuses au développement de collaborations élargies,

considérant qu'un tel leadership, assumé par l'Office québécois de la langue française, peut s'étendre à toute la francophonie,

considérant que cette initiative peut contribuer à réduire plus rapidement le déficit terminologique,

le Conseil recommande :

- que l'Office québécois de la langue française développe la francisation des langues de spécialités, en partenariat avec les ordres professionnels, les départements de linguistique des universités et les syndicats, le cas échéant;
- que l'Office québécois de la langue française s'inspire du projet Wikipédia pour accélérer le développement de la terminologie française et des langues de spécialités en plusieurs langues, en proposant aux usagers du GDT de collaborer à la définition en français et dans d'autres langues de termes ou de néologismes.

32. Dans une perspective d'implantation et de diffusion de la terminologie propre au Québec, le Conseil recommande en outre que l'Office québécois de la langue française s'assure de la collaboration des ordres professionnels pour utiliser et diffuser la terminologie française propre à chaque profession.

33. Étant donné que la traduction des normes techniques de référence, utilisées par le gouvernement du Québec notamment dans ses lois et règlements, constitue un passage obligé vers la francisation des milieux de travail,

le Conseil recommande que la ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française s'assure que les responsables de la normalisation des termes techniques de référence entament ou complètent selon le cas la francisation de ces normes et en assurent l'implantation.

34. Considérant que toutes les actions du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et les incitations à l'égard des collèges pour favoriser l'utilisation des logiciels en français dans l'enseignement ne sont pas suffisantes pour garantir l'utilisation de logiciels en français,

le Conseil recommande que le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport crée un programme de soutien à la traduction et à l'adaptation de logiciels destinés à l'enseignement et à l'apprentissage.

35. Pour arriver à tracer un portrait précis de la situation, le Conseil recommande que l'Office québécois de la langue française reprenne l'étude suspendue en 1999 sur l'utilisation de logiciels français dans les milieux de l'éducation et qu'à cette fin, des provisions budgétaires lui soient allouées.

36. Étant donné que le Conseil reconnaît l'urgence d'intensifier le développement des nouvelles technologies de l'information en français, plus particulièrement les produits des industries de la langue,

étant donné que beaucoup d'attentes sont nourries à l'égard du nouveau Centre de recherche en technologies langagières de l'Université du Québec en Outaouais,

étant donné que l'urgence de développer justifie pleinement tout partenariat, toute concertation et toute collaboration qui pourraient être suscités,

le Conseil recommande que les autres universités assurent un « prolongement » à ces recherches à même les expertises développées chez elles, afin d'accélérer le développement des industries de la langue.

37. Le Conseil souscrit à l'intérêt manifesté par le gouvernement du Québec dans le déploiement des logiciels libres et recommande qu'il maintienne son soutien aux projets qui lui sont liés.

La concertation

38. Étant donné que l'approche partenariale est celle que le gouvernement doit emprunter pour gérer la francisation des milieux de travail avec les différentes instances concernées,

étant donné que les partenaires nommés précédemment doivent être impliqués dans les actions en partenariat, autant en francisation des travailleurs qu'en diffusion des outils en français,

étant donné que le Secrétariat à la politique linguistique a « un mandat de coordination, de concertation et de promotion à l'égard de la politique linguistique québécoise »,

le Conseil recommande que le Secrétariat à la politique linguistique favorise et coordonne les partenariats entre les organismes liés à la francisation du marché du travail et que des moyens suffisants lui soient alloués à cette fin.

Bibliographie

Bureau, Conrad (1986), *Le français écrit dans l'Administration publique. Étude-témoin*, Québec, Conseil de la langue française, coll. « Documentation du Conseil de la langue française », n° 26, XII, 128 p.

Clerc, Isabelle, Éric Kavanagh, François Lépine et Renée-Lise Roy (2000), *Analyse linguistique de textes tirés de quatre quotidiens québécois (1992-1999)*, étude préparée pour le Conseil de la langue française, Québec, décembre, 85 p.

Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec (2001), *Le français, une langue pour tout le monde. Une nouvelle approche stratégique et citoyenne*, Québec, 285 p.

Commission des partenaires du marché du travail (2004), *Commentaires de la Commission des partenaires du marché du travail au Conseil supérieur de la langue française*, 6 p.

Conseil de la langue française (1987), *L'enseignement du français, langue maternelle : Avis à la Ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française*, 34 p.

Conseil de la langue française (1995), *La langue au cœur de l'éducation. Mémoire soumis à la Commission des États généraux sur l'éducation*, 32 p.

Conseil de la langue française (1996), *S'engager dans la nouvelle phase de la politique linguistique. Mémoire soumis à la Commission de la culture sur le projet de loi n° 40 « Loi modifiant la Charte de la langue française »*, 59 p.

Conseil de la langue française (1998), *Maîtriser la langue pour assurer son avenir. Avis à la Ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française*, 47 p.

Conseil de la langue française (1999), *La qualité de la langue : un projet de société*, rapport préparé par Jacques Maurais, 356 p.

de Villers, Marie-Éva (1990), *Francisation des entreprises (1970-1989). Analyse de l'activité terminologique québécoise*, Conseil de la langue française, coll. « Notes et documents 74 », 26 p.

Fondation de langue française pour l'innovation sociale et scientifique (2003), *Présentation du problème linguistique des institutions post-secondaires*.

Fonds national de formation de la main-d'œuvre (2004), « Rapport d'activité 2003-2004 », Québec, gouvernement du Québec.

GAGNÉ, Madeleine et Claire CHAMBERLAND (1999), « L'évolution des politiques d'intégration et d'immigration au Québec », dans *Les politiques d'immigration et d'intégration au Canada et en France : Analyses comparées et perspectives de recherche, Actes du séminaire, Montréal, 20-22 mai 1998*, p.71-89.

GERVAIS, Flore et autres (2001), *Aspects du français oral des futurs enseignants : Une étude exploratoire*, Québec, Conseil de la langue française, 75 p.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (1990), *Au Québec, pour bâtir ensemble*, ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration, 88 p.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (1996), *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, gouvernement du Québec.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (portail Web) (2004), communiqué de presse, *Centre de recherche en technologies langagières : Le gouvernement du Québec contribue à un investissement de 48 millions de $ à l'Université du Québec en Outaouais*, le 20 mai 2004, interrogé le 20 septembre 2004.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2005), *L'emploi : Passeport pour l'avenir*, ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, Québec.

GROUPE DE TRAVAIL TRIPARTITE SUR LA FRANCISATION DES ENTREPRISES (1996), *La francisation des entreprises, une responsabilité à partager. Rapport du groupe de travail tripartite sur la francisation des entreprises*, décembre, 54 p. (appelé communément Rapport Grant)

MÉLANÇON, Sylvain et Marc ALARIE (2001), *Taux de survie des entreprises au Québec et taux de passage*, ministère du Développement économique et régional et de la Recherche, Québec, mars, p. 25 et tableau 1, p.8.

MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DES COMMUNICATIONS (1996), *Le français, langue commune. Proposition de politique linguistique*, Gouvernement du Québec, 77 p.

MINISTÈRE DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS ET DE L'IMMIGRATION (2004), *Des valeurs partagées, des intérêts communs*, Québec, mai, document synthèse, sans pagination.

OCDE ET STATISTIQUE CANADA (1995), *Littératie, Économie et Société*, Ottawa.

OCDE ET STATISTIQUE CANADA (1996), *Lire l'avenir : Un portrait de l'alphabétisme au Canada*, Ottawa, ministère de l'Industrie, cité dans Roy, 2000.

OCDE ET STATISTIQUE CANADA (2004), *Performance en littératie, capital humain et croissance dans 14 pays de l'OCDE*, enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes, Statistique Canada, juin.

OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE (2001), *Bilan du projet pilote d'intervention auprès des entreprises de 26-49 personnes de secteurs choisis*, Québec, 34 p.

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE (2002), *L'activité des comités de francisation ou la difficulté de passer de la théorie à la pratique*, Québec, décembre, 65 p.

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE (2003), *Rapport annuel de gestion 2002-2003*, Québec, Office québécois de la langue française, 63 p.

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE (2004), *Rapport annuel de gestion 2003-2004*, Québec, Office québécois de la langue française.

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE (2005), *Charte de la langue française. Demandes de renseignements particuliers de l'opposition officielle*, mai.

ROY, Réjean et Pierre GEORGEAULT (1994), *Les industries de la langue : Secteur clé du développement d'une communauté francophone du savoir et de l'information*, Québec, Observatoire québécois des industries de la langue, 50 p., cité dans Roy, R. (2000).

ROY, Réjean (2000), « Les outils d'aide à la rédaction : Une solution aux besoins francophones en matière de rédaction? », dans *La rédaction technique. Actes du séminaire de Bruxelles des 24 et 25 novembre 1997*. Bruxelles, Éditions Duculot, p. 25-54.

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR (2003), *Le gouvernement du Québec et le « Logiciel libre »*, présentation faite à la Fédération de l'informatique du Québec, le 8 octobre, par Patrice Di Marcantonio (site Web du Conseil du trésor, interrogé le 21 juin 2004), sans pagination.

SOCIÉTÉ RADIO-CANADA (SRC), communiqué, Le français se porte bien à Radio-Canada, le mardi 8 avril 2003, site Web : http ://www.radio-canada.ca/nouvelles

TABLE DE CONCERTATION SUR LA QUALITÉ DE LA LANGUE DANS LES MÉDIAS (2003), *Premier rapport remis à la ministre de la Culture et des Communications*, décembre, 14 p.

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC EN OUTAOUAIS (portail Web) (2004), *Centre de recherche en technologies langagières (CRTL), Communiqués de presse*. « La technologie au service du multilinguisme », interrogé le 20 septembre 2004.

LISTE DES ORGANISMES CONSULTÉS

1. Alliance des manufacturiers et exportateurs du Québec
2. Association des Townshippers
3. Association des travailleurs grecs de Montréal
4. Association pour le soutien et l'usage de la langue française
5. Association québécoise du personnel de direction des écoles
6. Cari Saint-Laurent
7. Centrale des syndicats démocratiques
8. Centrale des syndicats du Québec
9. Centre d'intégration multiservices de l'Ouest de l'île
10. Chambre de commerce chinoise de Montréal
11. Chambre de commerce du Montréal métropolitain
12. Collectif des femmes immigrantes du Québec
13. Comité sectoriel d'adaptation de la main d'œuvre, CAMO – personnes immigrantes
14. Commission de la santé et de la sécurité du travail
15. Commission des partenaires du marché du travail
16. Communauté hellénique de Montréal
17. Confédération des syndicats nationaux
18. Congrès juif canadien
19. Conseil des relations interculturelles
20. Conseil du patronat du Québec
21. Conseil interprofessionnel du Québec
22. Conseil québécois du commerce de détail
23. Conseil supérieur de l'éducation
24. Emploi-Québec

25. Fédération des associations étudiantes du campus de l'Université de Montréal
26. Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec
27. Fédération étudiante collégiale du Québec
28. Fédération étudiante universitaire du Québec
29. Génération Québec
30. Impératif français
31. Registraire des entreprises (Inspecteur général des institutions financières)
32. Investissement Québec
33. Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (ministère de l'Éducation)
34. Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille
35. Ministère de la Santé et des Services sociaux
36. Ministère de l'Éducation, Secteur de la formation professionnelle et technique et de la formation continue
37. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration)
38. Ministère des Relations internationales
39. Mouvement national des Québécoises et Québécois
40. Office de la protection du consommateur
41. Office des professions du Québec
42. Office québécois de la langue française
43. Parti Québécois
44. Quebec Community Groups Network
45. Regroupement des jeunes gens d'affaires du Québec
46. Secrétariat du Conseil du trésor, Direction de l'autoroute de l'information
47. Secrétariat du Conseil du trésor, Direction générale des acquisitions
48. Secrétariat du Conseil du trésor, Sous-secrétariat aux marchés publics

49. Service à la famille chinoise du Grand Montréal

50. Société Saint-Jean-Baptiste de Montréal

51. Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes Inc.

52. Université Concordia

53. Université de Montréal

54. Université de Sherbrooke

55. Université du Québec

56. Université du Québec à Montréal

57. Université Laval

58. Vérificateur général du Québec

59. Ville de Laval

60. Ville de Montréal

61. Ville de Québec

Le Conseil a pour mission de « conseiller le ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française sur toute question relative à la langue française au Québec.

À ce titre, le Conseil[1] :

- donne son avis au ministre sur toute question que celui-ci lui soumet;
- saisit le ministre de toute question qui, selon lui, appelle l'attention du gouvernement.

Pour l'accomplissement de sa mission, le Conseil peut[2] :

- recevoir et entendre les observations de personnes ou de groupes;
- effectuer ou faire effectuer les études et recherches qu'il juge nécessaires.

En outre, il peut informer le public sur toute question relative à la langue française au Québec. »

---

1 : Charte de la langue française, L.Q. 2002, C.28, a.31, chap. IV, art. 187.
2 : Charte de la langue française, L.Q. 2002, C.28, a.31, chap. IV, art. 188.

Conseil supérieur de la langue française
800, place D'Youville, 13e étage
Québec (Québec) G1R 3P4
Téléphone : (418) 643-2740
Télécopieur : (418) 644-7654
Internet : http://www.cslf.gouv.qc.ca
Courriel : cslfq@cslf.gouv.qc.ca

Conseil supérieur de la langue française
Québec